دراسات في الإعلام

برامج التوك شو

وإعلام الأزمات

د. محمود أحمد لطفي



برامج التوك شو .. وإعلام الأزمات

برامج التوك شو.. وإعلام الأزمات

د. محمود أحمد لطفى

الطبعة الأولى: سبتمبر 2018
رقم الإيداع: 9403 /2018
الترقيم الدولي: 9789773194116

الغلاف: عصـــــام أميـــــن

60 شارع القصرالعيني - 11451 - القاهرة
ت: 27921943 - 27954529 فاكس: 27947566
www.alarabipublishing.com.eg

بطاقة فهرسة

السيد، محمود أحمد لطفي
برامج التوك شو.. وإعلام الأزمات.- محمود أحمد لطفى، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2017 - ص؛سم   تدمك: 9789773194116

1- وسائل الإعلام والسياسه
2- وسائل الإعلام وإداره الأزمات
3- برامج التليفزيون

أ- العنوان   301.16

برامج التوك شو.. وإعلام الأزمات

د. محمود أحمد لطفى



إهداء

إلى أبي الحبيب .. معلمي وقدوتي وقرة عيني

الأستاذ الدكتور/ أحمد لطفي السيد

يا من لم تبخل علي بشيءٍ .. وقدمت لي الغالي والنفيس

تعثر القلم وشرد تائهاً .. فبأي كلماتٍ أبوح

فإن كان الأمر بيدي لجمعت كل حروف شكري وعرفاني لك من ذهب

إلى أمي الحبيبة .. تبعثرت الكلمات .. وضعفت عن وصف حبي إليكِ

دائماً كنتِ وستظلين منارة حياتي .. شكراً أماني القلب

إلى من ساندوني وعاونوني .. إلى من أستمد منهم قوتي وهمتي

إخواني الأحباء

أ/ محمد .. د/ مصطفى .. عبد الرحمن

مقدمة الكتاب

لقد أسست ثورات الربيع العربي واقعاً جديداً يطالب بالحرية والديمقراطية والتغيير، وجاء الإصلاح الإعلامي ضمن متطلبات هذه الثورات سعياً للخروج من حالة التبعية التاريخية للدولة ومراكز القوى الفاسدة في المجتمعات إلى آفاق جديدة من حرية التعبير والنشر والبث والحصول على المعلومات، في ظل ضرورة تبني قواعد ومعايير مهنية واضحة وثابتة تحكم الأداء الإعلامي في ظل المسئولية الاجتماعية الواجبة على وسائل الإعلام بأنواعها المختلفة. وشكلت وسائل الإعلام منذ بداية ظهورها في المجتمعات أداة رئيسية من أدوات تحقيق الديمقراطية حيث توفر مجالاً عاماً يقوم من خلاله بتزويد الفرد بالمعلومات عن البيئة المحيطة به، كما توفر منبراً للرأي حول الإشكاليات والقضايا والأزمات التي تثار في المجتمع، فضلاً عن قيامها بعمليات الرقابة المستمرة على أداء مؤسسات المجتمع المختلفة ودعم الشفافية والمساءلة كأساس للحكم الرشيد.

كذلك أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، وبالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات؛ إلا أن علم إدارة الأزمات إعلامياً لا يزال اتجاهاً حديثاً نسبياً، وقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات سواء الداخلية مثل الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية أو الأزمات الخارجية الدولية إلى أهمية الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات استراتيجية مواجهة الأزمة.

وإن كانت وسائل الإعلام، بشقّيها التقليدي والجديد، تمثل فاعلاً محورياً في صياغة عالم اليوم، فإنه يمكن أن تؤدي دوراً توعوياً وتربوياً مهماً في خلق الوعي بالأزمات من خلال الإخبار والشرح والتفسير، أو الميل إلى تغطيتها بطريقة درامية إثارية يغلب عليها التسطيح وتغييب وعي الأفراد. إن الاختيار بين هذين النمطين، هو الذي يجعل الإعلام يتموقع ضمن الفاعلين الساعين إلى تجاوز الأزمات، أو أولئك الباحثين عن تضخيمها واستثمارها في الحصول على عائدات آنية.

وبرز دور برامج الرأي (التوك شو) المقدمة بالقنوات الفضائية التليلفزيونية المصرية في ظل ازدياد الحراك السياسي والاجتماعي في المجتمع المصري وارتفاع سقف الحرية المتاح لمناقشة الكثير من الموضوعات الشائكة وأثمر ذلك عن اهتمام الجمهور المصري بهذه البرامج، حيث تمكنت من فرض نفسها كبديل إعلامي جديد يستقي منه المشاهد معلوماته ويكّون آراءه واتجاهاته نحو الواقع المعاش والقضايا المثارة على الساحة السياسية ومصدراً أساسياً لمعرفة الجمهور المصري بالشئون العامة. كما استطاعت منافسة نشرات الأخبار بشكلها التقليدي في تقديم عرض لأهم الأحداث اليومية المتعلقة بالشأن المصري.

كذلك شهدت مصر عدة أزمات باختلاف أنواعها، فعاصرنا أزمات سياسية واقتصادية وأمنية. وتشير الأدبيات في مجال إدارة الأزمات إلى وسائل الإعلام بوصفها من أبرز وأهم آليات التعامل مع الأزمات والكوارث فى المجتمعات الحديثة، وحددت وتناولت الكثير من هذه الأدبيات تطور دور وسائل الإعلام بتطور مراحل عمر الأزمة والكارثة، بداية من الدور التحذيري في المراحل المبكرة من عمر الأزمة، ومرورًا بالدور الإخباري والتوجيهي في فترة انفجار الأزمة، وانتهاءاً بالدور الوقائي في فترة انحسار الأزمة أو ما يُعرف بما بعد الأزمة.

وفي الكتاب الحالي ندرس ونبحث كيفية معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية، ومعرفة الأطر المستخدمة، ومعرفة علاقة هذه المعالجة بتشكيل اتجاهات الجمهور المصري من خلال الوقوف على مجموعة من المتغيرات التي قد تؤثر في علاقة الإعلام بتشكيل الاتجاهات لدى الجمهور. حيث تضمنت الرسالة فصل يشمل جزء نظري عن الأزمات وأسبابها والتخطيط لإدارتها، وفصل نظري عن معالجة الأزمات وإدارتها إعلامياً، وفصل آخر عن برامج الرأي أهميتها وعوامل نجاحها، ثم ذيل الكتاب بفصل عن دراسة بعنوان "أطر معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية وانعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور - دراسة مسحية" وتشمل نتائج الدراسة التحليلية لأطر معالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل لايف ممثلة للقنوات الحكومية، والحياة اليوم بقناة الحياة ممثلة للقنوات الخاصة) للأزمات المصرية، ثم نتائج الدراسة الميدانية على عينة قوامها 400 مفردة من الجمهور العام في محافظات القاهرة باعتبارها العاصمة، الاسكندرية ممثلة لمحافظات الوجه البحري، أسيوط ممثلة لمحافظات الوجه القبلي، لمعرفة انعكاس أطر معالجة برامج الرأي للأزمات المصرية على اتجاهات الجمهور، بالإضافة إلى مناقشة النتائج العامة واختبار فروض الدراسة والتوصيات.

الفصل الأول

برامج الرأي التوك شو..

أهميتها وعوامل نجاحها

- مفهوم برامج الرأي
- نشأة برامج الرأي
- أهمية برامج الرأي
- خصائص وسمات برامج الرأي
- عوامل نجاح برامج الرأي

مقدمة

استفاد الإعلام العربي من منافسة القنوات الأجنبية الناطقة بالعربية، خاصة القنوات الأرضية والفضائيات الحكومية التي غيرت وستغير من فكرها وسياساتها الإعلامية، فأدخلت برامج مثل برامج الرأي "التوك شو"، و"المناظرات السياسية والحوارية"..إلخ، ما يؤكد إحساسها بالمنافسة، وخوفها من هرب جمهورها، ورغبتها في صرف المشاهد العربي عن متابعة هذه القنوات، فألزمها ذلك بتطوير أدائها وتوسيع دائرتها الإعلامية للرأي والرأي الآخر. واستطاعت ظاهرة التليفزيون الفضائي في السنوات الأخيرة أن تنتشر بوتيرة سريعة بفعل الأجهزة الالكترونية والأقمار الاصطناعية التي تبث على مدار الساعة. وأصبح إقبال الجمهور على برامج الفضائيات قوياً، كما شكّل تأثير هذه البرامج في سلوكيات الفرد والعائلة، والمجتمع عموماً، منعطفاً في الاتجاهات والقيم، ولا سيما اتجاهات الشباب الاجتماعية والثقافية والسياسية.

فقد شهدت القنوات الفضائية خاصة الدولية منها تزايداً ملحوظاً مع بداية العقد الأخير من القرن العشرين أدى إلى احتدام المنافسة بشكل غير مسبوق، حيث تسابقت لجذب المشاهد بكل الطرق وتنافست في الحصول على أحقية البث الحصري لبعض الأحداث مما شكل حرباً عبر الأثير[1].

ومع تزايد أعداد القنوات الفضائية العامة والمتخصصة سواء المفتوحة منها أو المشفرة ازدادت المنافسة بين تلك القنوات في تناولها للأحداث الجارية والقضايا السياسية فكانت البرامج الحوارية أحد مكونات الخريطة البرامجية لهذه القنوات، وأصبح لمعظم القنوات الفضائية برنامج حواري يقدم بصفة يومية ومنها على سبيل المثال وليس الحصر برنامج العاشرة مساءاً على قناة دريم2، وبرنامج 90 دقيقة على قناة المحور، وبرنامج الحياة اليوم على قناة الحياة، وغيرها من البرامج مما أشعل المنافسة بين تلك القنوات في محاولتها لجذب أكبر عدد من الجمهور المستهدف سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي داخل وخارج الوطن العربي، ورغبة تلك القنوات في تقليد الإعلام الغربي في بث برامج على الهواء

1- حسن عماد مكاوي، بسنت مراد فهمي، المعالجة الإخبارية للقضية السورية في القنوات الأوروبية الموجهة باللغة العربية "بي بي سي، دويتش فيلة، روسيا اليوم" (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد الخامس والأربعون، أكتوبر/ ديسمبر 2013م) ص 607.

مباشرة تناقش موضوعات مهمة وحيوية مثل برنامج أوبرا ونيفري التي قدمت برنامجاً باسمها عام 1986م[1]، واعتمدت تلك النوعية من البرامج على تقديم الفضائح والسلبيات دون التمسك بحدود معينة[2].

وأصبحت هذه البرامج جزءاً أساسياً من طقوس الحياة اليومية لكثير من المشاهدين وأحد الآليات التي تستخدم لإعلام الجمهور بكل ما هو جديد عن الصراعات السياسية والحزبية على الساحة المصرية وكذلك تفاصيل حياتهم اليومية، من خلال ما تقدمه من تقارير وحوارات ولقاءات للإحاطة بما يدور من مجريات الأحداث. وفي تشكيل وعي الجمهور بالقضايا التي تهم الرأي العام من خلال هذه البرامج خاصة اليومية منها ذات الصلة الوثيقة بالأحداث الجارية التي تمس حياة الأفراد وتكون موضع للجدل والخلاف في كثير من قضايا وموضوعات حياتهم اليومية، حيث تزايد الوقت الذي يخصصه الفرد للتعامل مع مخرجات وسائل الإعلام أو بعضها حتى صارت في عصرنا الحالي جزءاً من حياة المواطن اليومية[3].

1- علي بن ظافر الشهواني، اتجاهات طلاب جامعة الملك سعود نحو البرامج الحوارية المباشرة بالقنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الملك سعود، كلية الآداب، قسم الإعلام، 2002م) ص 44.

2- Jane M. Shattuck, **The Talking Care: TV Talkshow and Women** (New York: Route Ledge, 1997) Pp. 14- 15.

3- منى سعيد الحديدي، سلوى إمام، الإعلام والمجتمع (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2004م) ص 13.

مفهوم برامج الرأي (التوك شو)

أصبح قلب وعقل الجمهور العربي مجال منافسة إعلامية عربية وغربية شرسة، فالجميع يتسابقون ليقدموا له الخبر فور حدوثه، والتحليل الدقيق، والحقيقة بكل نزاهة وشفافية وموضوعية! فتأثر الإعلام العربي بالتطورات الراهنة في تكنولوجيا الفضائيات، والتي بثتها الفضائيات الغربية، فأفرزت نمطاً اتصالياً يتميز بسمات تختلف عن الأنماط الاتصالية التقليدية، هذا النمط أحدث تغييرات نوعية في أنماط ومستويات الخدمة الإخبارية في القنوات العربية، وأسفر هذا التغير عن حدوث تغيّر جذري في تعريف الخبر وتطور الوظيفة الإخبارية، حيث اتسع مجال تقديمه من خلال الإعلام المرئي وأصبح يبث لحظة بلحظة سواء كان داخل المنطقة العربية أو خارجها.

فترى نسمة البطريق أنها تلك النوعية من البرامج التي تناقش قضايا مختلفة وتستند إلى حقائق علمية وتستند إلى النظرية والتطبيق فهي تعتمد على استضافة المتخصص الذي يدلي برأيه في موضوع الخبر أو النبأ، حيث يمكن تقسيم تليك البرامج وفقاً مادتها مادة ثقافية، مادة سياسية، مادة ترفيهية، برامج رياضية، برامج اقتصادية، برامج اجتماعية، برامج تربوية[1].

تؤكد سوزان القليني على أن برامج الرأي هي برامج جماهيرية حيث تعتمد على مشاركة الجمهور وتعتبرها جزءاً من مضمون البرنامج الذي يجمع بين الضيوف والجمهور المتلقي حيث يتم مناقشة موضوعات جماهيرية تهم أكبر عدد من أفراد الجمهور[2]. فهي نوع من الخطاب الذي يجمع بين العام (أي عامة الناس) وبين الخاصة (أي المتخصصين) وتهتم بالجمهور العام والفئات الخاصة على حدٍ سواء بالحضور داخل الاستوديو أو عن طريق اللقاءات الخارجية والاتصالات الهاتفية او البريد الالكتروني لطرح ارائهم ويبث هذا الشكل من البرامج إما على الهواء مباشرة أو مسجل[3].

فتنتمي برامج الرأي إلى جملة البرامج الحوارية بشكل عام وأهم ما يميزها أن الحوار القائم فيها يهدف إلى بيان وجهات النظر المتعددة حول الموضوع أو القضية المطروحة

1- نسمة أحمد البطريق، الكتابة للإذاعة والتليفزيون (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009م) ص 67.
2- سوزان القليني، النقد الإعلامي (القاهرة: الهيئة العامة لدار الكتاب، 2006م) ص 78.
3- سوزان يوسف القليني، إنتاج القوالب الإعلامية وتطبيقاتها (القاهرة: دار النهضة العربية، 2007م) ص 18.

للحوار حيث تعتمد هذه البرامج على توفر عنصر الجدل بين المشاركين ولا تهدف بالضرورة إلى تحقيق اتفاق نهائي، وقد يقوم هذا الجدل حول موضوعات سياسية أو تاريخية أو قانونية أو اقتصادية أو غيرها. وتتميز برامج الرأي باتخاذها بعداً جماهيرياً في النقاش وقد ساهم في ذلك التطور التكنولوجي في البث التليفزيوني وإمكانية إشراك شخصيات من مواقع متعددة مع تعدد وسائل مشاركة الجمهور الفورية من خلال الاتصال التليفوني أو الفاكس أو التصويت عبر الإنترنت[1].

وتوُصَف برامج الرأي تبعاً لما تراه ماجي الحلواني وعصام نصر على أنها برامج جماهيرية حيث يشترك الجمهور في مضمونها سواء بالحضور داخل الاستديو أو بالحوار عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني من خارج الاستديو أو بالأسلوبين معاً على أن يتم استضافة بعض المتخصصين أو بعض الشخصيات العامة مع المذيع في الاستديو في الوقت نفسه، وتناقش مثل هذه النوعية من البرامج القضايا المجتمعية أو التي تهم المجتمع بصرف النظر عن تصنيف مضامينها[2].

وقد عرفها عادل عبدالغفار على أنها "تقوم على مفهوم المشاركة الجماهيرية بوسائل الاتصال والتفاعل المختلفة، وتجمع في تقديمها بين الأحاديث المباشرة والحوارات والمناقشات والمناظرات والتقارير المصورة وتتجاوب مع الاحداث الجارية في المجتمع وتعالج قضاياه بنوع من الجرأة، في إطار اشكال فنية تتسم بالجاذبية الفنية"[3].

يرى حسن علي أنها عبارة عن عرض كبير يديره مذيع محاور على درجة عالية من الخبرة والدراية والثقافة وخفة الظل والحضور وعاجة ما يعاونه فريق محدد ومن شروط هذا النوع من البرامج وجود مشاركة تفاعلية Interactive من جانب الجمهور سواء كان

1- مجيب أحمد حازم الشميري، دور برامج الرأي في الفضائيات الإخبارية العربية في تدعيم المشاركة السياسية لدى طلاب الجامعات في اليمن – دراسة تحليلية وميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2011م) ص 218.

2- ماجي الحلواني، عصام نصر، مقدمة في الفنون الإذاعية والسمع بصرية (القاهرة: مركز تعليم جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 2004م) ص 169.

3- عادل عبدالغفار، ديمقراطية الإعلام كما تعكسها البرامج الحوارية الجماهيرية Talk show المقدمة بالقنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة (المؤتمر العلمي الرابع لشعبة علوم الإعلام: وسائل الاعلام الجديدة وآفاق المستقبل، في الفترة من 20- 21 مايو 2006م).

حاضراً العرض في قاعة مجهزة أو في استديو كبير أو عن طريق الاتصال الهاتفي أو الفاكس أو من خلال ذلك كله[1].

كما تعرفها إيمان عز الدين بأنها البرامج التي تلقي فيها شخصين أو أكثر لبحث موضوع معين وتناوله من الجوانب،سواء اتفقت آراء المشاركين أو اختلفت، ويمكن ألا ينتهي الحوار إلى حل او استنتاج أخير، ويترك الموضوع مفتوحاً للمشاهدين فينتهوا إلى آرائهم الخاصة على أساس الحقائق والآراء التي تعرض أثناء المناقشة[2].

ويشير جوناثان بيجنيل Jonathan Bignell إلى برامج الرأي على أنها مناقشات تليفزيونية للمناخ العام الذي يتم فيه مناقشة القضايا التي تهم المجتمع ككل وذلك باستخدام المحادثات والافتراضات المشتركة التي تكون ضرورية لمناقشة عقلانية[3]. ويضيف بيجنيل وأورليبار Bignell&Orlebar أن تلك المناقشة العقلانية تضع الحجج والبراهين ووجهات النظر أمام الجمهور العام على افتراض أن جمهور التليفزيون مهتم ومشارك في المناقشة بشكل فعلي مع الاحتفاظ بشعور حي بالمشاركة[4].

وتوضحها ولاء فايز "بأنها تلك البرامج التي تقدم بالتليفزيون المصري والعربي من خلال القنوات الأرضية والفضائية، وهي برامج تعتمد على أسلوب الحوار سواء داخل او خارج الأستوديو مع الضيوف وتعتمد على تقارير المندوبين سواء المصور فقط أو المصور مصحوبة بكلام وتتناوله أغلب هذه البرامج القضايا الاجتماعية التي تمس الجمهور وشئونه اليومية، ومن أكثر القضايا إلحاحاً على الساحة الإعلامية"[5].

ويبرز دويدار الطاهر برامج الرأي على أنها ذلك الشكل البرامجي الذي يقوم مقدم البرنامج وقضية من قضايا الحياة المعاصرة وتهم قدر كبير من المناقشين، ويتم طرح

1- حسن علي محمد، مقدمة في الفنون الإذاعية والسمع بصرية (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009م) ص 124.
2- إيمان عز الدين محمد دوابة، دور البرامج الحوارية وإعلانات التوعية بالتليفزيون المصري في ترتيب أولويات قضايا الطفولة لدى الرأي العام – دراسة مسحية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال، 2005م) ص 20.
3- JonathanBignell, **Television and Genre,** In an introduction to television studies (London: Routledge Publisher, 2004) P. 123.
4- JonathanBignell and Jeremy Orlebar, **The Television Handbook** (Londno: Routledge Publisher, 2005) P. 68.
5- ولاء فايز محمد، معالجة قضايا العشوائيات في البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة المنوفية: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، 2012م) ص 88.

القضية من خلال مجموعة ضيوف متخصصين بعضهم موجود في الاستديو مع جمهور من الحضور، ويشترك أيضاً في المناقشة بجانب توفير الأجهزة التي تمكن اتصال جمهور المنازل على الهواء كالتليفون والفاكس والإنترنت فضلاً على توافر الإمكانات الفنية التي توفر استضافة ورؤية بعض الشخصيات المهمة والمتخصصة في الموضوع المطروح من أي مكان في العالم حيث يتم الاتصال بها ورؤيتها على شاشة بالأقمار الصناعية في وقت إذاعة البرنامج، وبحيث تقدم تلك المفردات في إطار إخراجي مبهر وتقديم مبهر ومثير أيضاً[1].

كذلك يتم إذاعة بعض برامج الرأي حية على الهواء مباشرة، ويتم تصويرها غالباً داخل الاستديو، وتتخذ من الحوار أساساً لها، بحيث يقوم القائم بالاتصال فيها باستعراض الأحداث الجارية والقضايا الملحة على الساحة المصرية أو العربية واستضافة ضيف أو أكثر لمناقشة القضية المطروحة وقد تسمح طبيعة البرنامج بمشاركة الجمهور بعدة أشكال سواء الحضور داخل الاستديو أو من خلال تلقي الاتصالات التليفونية والبريد الإلكتروني ورسائل المحمول والرسائل الإلكترونية[2].

وتم وصف برامج الرأي بأنها التبادل الإخباري للآراء بشكل فوري بين شخصين ويكون هذا التبادل مجسداً في حدث إعلامي عام يتم تصويره في قالب برنامج تليفزيوني، ويُعرَض بالأساليب التكنولوجية في جهاز التليفزيون[3]. ويمكن تعريف برامج الرأي أيضاً بأنها برامج النقاش الجماهيري والتي تسمح بمشاركة الجمهور العادي من النشطاء فهي برامج تعتمد على الآراء في موضوع محدد وليس آراء شخصية لفرد واحد، أي أنها تلك البرامج التي تعبر عن صوت الشعب Vox-pop Programmes وأنها ليست برامج الصفوة Elite Talk Show[4].

فتقوم برامج الرأي أساساً على إتاحة حرية التعبير وإبراز الرأي حول قضية معينة ويتم نقل ذلك إما على الهواء مباشرة أو من خلال برنامج مسجل إلى الجماهير لتقديم

1- دويدار الطاهر دويدار، مع التليفزيون. . ذلك المجهول (القاهرة: الدار للنشر والتوزيع، 2005م) ص ص 132، 133.

2- حنان صلاح عبد العليم جوهر، التفاعلية في برامج الرأي بالقنوات الفضائية المصرية وعلاقتها بأداء القائم بالاتصال من وجهة نظر النخبة – دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2012م) ص 66.

3- Dolf. Zellman& Peter.Vonderer, **Media Entertainment: The Psychology of its appeal** (London: Lawrence Erlbaum Associates, 2000) Pp. 113- 134.

4- Nico. Capentier, Managing Audience Participation The Construction of Participation In An Audience Discussion Program European (**Journal of Communication,** Vol. 16, No. 2, 2001) P. 210.

المعلومات لهم عن هذه المشكلة أو القضية والتي تكون محل اهتمام عدد كبير منهم من خلال طرح آراء الضيوف المختلفة حول الموضوع محل النقاش[1].

كما يُشير إريك نيف Erick Neveu إلى أن مشاركة الجمهور، وعنصر التفاعل هما الأساس في برامج الرأي، فستحوذ أشكال المشاركة الجماهيرية على اهتمام معد البرنامج لإضافة تناغم وتقوية بعد الإثارة، كما أن الغرض الأساسي هو الإقناع بشرعية الصحفيين داخل الاستديو، فعلى سبيل المثال برنامج ساعة الحقيقة L'beurs de Verite الذي يُبث على القناة الفرنسية الثانية، وتقوم فكره على المناظرة داخل الاستديو مع أحد القادة السياسيين، ويدير الحوار ثلاثة من الصحفيين. **أهم ما يميز البرنامج هو مشاركة الجماهير أو الرأي العام كمشارك ثالث في البرنامج في وجود القادة السياسيين بطرق مختلفة، هي**[2]:

1- تعبير الرأي العام أو الجماهير عن أنفسهم من خلال الاتصالات الهاتفية التي تصل إلى الاستديو مباشرة.

2- زيادة المشاركة الجماهيرية عبر البريد الإلكتروني.

3- تقديم لقاءات مسجلة مع عامة الشعب خارج الاستديو.

إذن فتمثل برامج الرأي قالباً إذاعياً وتليفزيونياً مهماً يهدف إلى إلى تزويد الجمهور بمعلومات معينة في موضوع ما لأهميته السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الصحية أو غير ذلك من الموضوعات التي ترى وسائل الإعلام أن من الواجب تناولها كمهمة من مهام وظيفها كخدمة عامة. وتعتبر هذه البرامج من أنجح البرامج التي تحظى باهتمام الجمهور، إذ أن كل فرد يريد معرفة آراء الآخرين خاصة المتخصصين، والقيادات ورأي الشارع أيضاً. حيث أنها تنشط الحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية، وتشحذ الفكر، وتكشف عن الأبعاد الحقيقية للمشاكل المطروحة في الساحة، كما تساعد على تعميق مفهوم الديمقراطية، وتفتح الطريق نحو الوصول إلى الرأي الصحيح، وتضع أصحاب

1- السيد محمد أبو شعيشع حسن، دور برامج المشاركة الجماهيرية بالفضائيات في دعم حرية التعبير، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2012م) ص ص 99، 100.

2- Erik Neveu, Politics on French Television Towards a renewal o Political Journalism and Debate Frames (**European Journal of Communication,** Vol. 14, No. 3, 1999) Pp. 285- 386.

القرار أمام مسئولياتهم بل وتضع المواطنين أمام أنفسهم أما مسئولياتهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين. فيساعد ذلك على تصحيح الأفكار والوصول إلى نتائج صحيحة، كما تساعد على تكوين رأي عام مؤيد أو معارض بعد استعراض وجهات النظر المختلفة[1].

مما سبق يمكننا استنتاج أن الوصول إلى تعريف دقيق لبرنامج الرأي لا يبدوا أمراً سهلاً فالتداخلات القائمة بين القوالب البرامجية هي مشكلة مزمنة ومعقدة ومن الصعب وضع حدود فاصلة بدقة بين فئة وأخرى وخصوصاً مع التطورات والتغيرات المتلاحقة التي يقوم بها المعدون والمخرجون على الأشكال البرامجية، وإذا كان هذا التداخل قائماً بين القوالب أو الفئات البرامجية المختلفة فإنه يكون أكثر عمقاً بين الأشكال أو القوالب الفرعية المتشابهة ضمن القالب الواحد، فقالب برامج الحوار مثلاً نجد فيه المقابلة والندوة والمناقشة والمناظرة، وكلها تسميات لا تختلف عن بعضها كثيراً إلا في جوانب قليلة، وفيما يتعلق ببرامج الرأي فهناك اجتهادات كثيرة في تصنيفها منها ما اعتمد على مضمونها ومنها ما اعتمد على توقيتها ومنها ما اعتمد على الشكل الذي تقدم به، وربما يكون من أقرب هذه التوصيفات ما اعتمد على المضمون، **وفي هذا الإطار يمكن تقسيم برامج الرأي (التوك شو) من حيث مضمونها إلى ما يلي**[2]:

1- برامج الرأي الإخبارية The News Information Talk Show: وهي إحدى صور برامج الرأي وتقدم في الفترة الصباحية لمدة تتراوح بين ساعتين أو ثلاث ساعات، حيث تقدم أخبار الصباح ولقطات قصيرة محلية وعالمية ومقابلات سريعة واستضافة معلقين، وتساعد اللقطات الإخبارية والتحليلات على تقديم صورة ديمقراطية للجمهور حيث يكونون مدركين للأحداث الجارية كما تساعدهم على تكوين رأي عام.

1- إيمان عز الدين محمد دوابة، 2005م، مرجع سابق، ص ص 216، 217، 218.
2- جيلان محمود عبد الرازق شرف، أساليب تغطية القضايا في برامج الرأي المذاعة على الهواء Talk Show في القنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2004م) ص ص 63- 69.

2- برامج الرأي السياسية Political Talk Show: وتتناول قضايا وثيقة الصلة بالحياة السياسية مثل العنصرية والانتعاش الاجتماعي وقد تغلغلت في الصراع السياسي وساعد على ذلك تمتعها بخاصية المشاركة الجماهيرية كما تستضيف ضيوفاً يتناولون قضية سياسية باستخدام أسلوب المواجهة وغالباً ما تقدم شخصية بارزة مقابل خصم قوي أو معروف كما تمارس برامج الرأي دوراً مهماً حيال أزمات الثقة في المؤسسات الديمقراطية.

3- برامج الرأي الانتخابية Elective Talk Show: وتقدم الحملات الدعائية التليفزيونية التي تساهم في تغيير أسلوب الانتخابات الرئاسية.

4- برامج رأي الشخصيات العامة والمشاهير Celebrity Talk Show: وتعد برامج مكفولة وتتضمن حوارات وأداء تمثيلياً أو غنائياً أو كوميدياً، وفي بداية البرنامج يسرد المحاور مقدمة حول الحلقة ويقدم الضيف للجمهور وفي العادة تتناول الحلقة قضية واحدة مع استضافة عدد من الضيوف من الشخصيات العامة في مجال السياسة والفكر والترفيه ويتناظرون حول قضية خبرية جارية.

5- برامج رأي المنوعات والكوميديا The Variety and Comedy Talk Show: وتعد هروباً من مشاكل الحياة اليومية وتحتوي على مواضيع غير عادية وتستضيف المشاهير وتنتشر فيها الفكاهة وتتميز بطابع الرأي الهادىء حتى تصل إلى الذروة وتساعد هذه النوعية من البرامج على التعمق داخل النفس والمجتمع الذي تنتمي فيه.

6- برامج رأي الاعترافات الشخصية Personal Confuse Talk Show: يظهر بعض الأشخاص في برامج الرأي للاعتراف بقصص مثيرة عن حياتهم، وهذه القصص تحتوي على سلوكيات تخالف السلوك الأخلاقي المقبول اجتماعياً، ومن أكثر الموضوعات شيوعاً التي يرغب الضيوف في مناقشتها التحرشات الجنسية في مرحلة الطفولة وما تسببه من اضطرابات نفسية، والانحرافات الجنسبة، وجنوح الفتيات، والسلوكيات الإجرامية، وإدمان المخدرات وغيرها من القضايا المشابهة، وذلك من أجل الوصول إلى علاج نفسي؛ ويندرج تحت هذه النوعية من البرامج: برامج رأي خاصة بعلم النفس، والمشاعدة الذاتية، والمشاكل الشخصية، وبرامج الأحداث اليومية والعلاقات الاجتماعية The Relationship Self-help Psychology and Everyday Living Show، ويشرف على برامج الرأي الإرشادية التي تتناول علاقات اجتماعية وشخصية دائماً علماء نفس وأخصائيو علاج نفسي.

7- برامج رأي متخصصة لجمهور متخصص Specialty Talk Show for Special Audience: وتشمل هذه النوعية من البرامج ما يلي:

- برامج رأي إرشادية في مجال الاقتصاد والمال.
- برامج رأي دينية.
- براج رأي رياضية.

8- برامج الرأي الجادة Serious Talk Show: تتميز بأنها جادة وتحتوي على معلومات وفيرة ذات تأثير وإثارة بالغة.

9- برامج رأي صغيرة أو خفيفة (ترفيهية) Small Or Trash Talk Show:
تهتم بالتسلية، ولا تحتوي على معلومات جادة بها، وتأثيرها محدود على الجمهور، وهي تهتم بالعلاقات الاجتماعية. وقد يُطلق عليها برامج الرأي الخفيفة Trash Talk Show وعلى الرغم من تركيزها على الموضوعات والقضايا المجتمعية إلا أنها تشبع بدورها احتياجات المشاهدين للتسلية، والترفيه، والهروب من وطأة المشكلات الحياتية اليومية.

نشأة برامج الرأي (التوك شو)

لا تسعى هذه الدراسة إلى تقديم سرد مفصل عن تاريخ نشاة برامج الرأي في الإذاعة والتليفزيون حيث قامت عدة دراسات سابقة بتقديم ذلك، ولكن تأتي هذه الدراسة استكمالاً لهذا الجهد، **ويتم سرد ملخص موجز عن تاريخ نشأة برامج الرأي في السطور التالية.**

- انتشرت في السنوات الأخيرة وبشكل لافت للنظر العديد من برامج الرأي (التوك شو كما يُطلق عليها) والتي تلاحقنا عبر الفضائيات المختلفة، فقد بدأت في الانتشار خلال السنوات العشر الماضية وهي برامج تهتم بالمشاكل والأحداث اليومية الجارية، والمحور الأساسي التي تدور حوله هذه النوعية من البرامج هي استعراض كلامي للقضية المطروحة ومنها جاءت كلمة التوك شو[1].

- في البدايات الأولى لظهور البرامج الحوارية عامة لم تكن برامج مستقلة بذاتها بل كانت في حالة من الدمج بين البرامج الترفيهية والبرامج الإخبارية[2]؛ حيث ظهرت برامج الرأي الإذاعية في الولايات المتحدة الأمريكية في الخمسينيات من القرن الماضي وذلك لتغطية فجوات البث أثناء انخفاض أوقات الاستماع إلى الإذاعة[3].

- أما في أواخر الستينيات فقد اهتم راديو إف إم الحر Free Form FM Radio في كاليفورنيا ببث برامج الرأي التي تتناول قضايا معاصرة، وفي أواخر السبعينيات حذت حذوها العديد من المحطات في معظم مدن الولايات المتحدة. واتسمت برامج الرأي في السبعينيات بالواقعية من حيث الشكل والمحتوى، وتأتي القضايا الاجتماعية في مقدمة محتوى برامج الرأي، وقد تناول مشاكل الطبقى العاملة والتغيير الاجتماعي وقضايا المرأة[4].

- وفي أواخر الثمانينيات انتقلت برامج الرأي الإذاعية من المحلية إلى القومية بمساعدة تكنولوجيا الأقمار الصناعية الحديثة مما ساعد على إنتاج برامج مكفولة وذات تكلفة

1- أمل صقر، نهاد أبو القمصان، برامج التوك شو في مصر (القاهرة: المركز المصري لدراسات المرأة) ص 2.

2- هبه صلاح الدين قطب، دور البرامج الحورية بالقنوات الفضائية المصرية في اتجاهات الشباب الجامعي نحو بعض قضايا الإصلاح السياسي في مصر عقب ثورة 25 يناير 2011م، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة المنصورة: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، 2013م) ص 14.

3- Bernard, Stephan, **Studing Radio** (New York: Oxford University Press Inc, 2000) P. 156.

4- جيلان محمود عبد الرازق شرف، 2004م، مرجع سابق، ص ص 60، 61.

رخيصة وكذلك ساعد على نجاحها تنوع المتحاورين فيها[1]. أما في الدول الأوروبية فقد ظهرت برامج الرأي في الإذاعة البريطانية والتي كانت تعتمد على النشاط المتبادل بين المستمعين والضيوف ولاقت قبولاً جماهيرياً كبيراً[2].

- أما عن ظهور برامج الرأي التليفزيونية ففي الخمسينيات بدأت شركة إن بي سي NBC، وشركة سي بي سي CBC خدمات إخبارية تليفزيونية تتضمن برامج رأي إخبارية News Talk Show. وفي الستينيات زادت برامج الرأي التي تقدم مضامين ترفيهية وبرامج المشاهير والمنوعات والمشاركة في المسابقات ثم عاد الاهتمام مرة أخرى بالمضامين الواقعية في برامج الرأي في السبعينيات حيث تم تناول مشاكل الطبقة العاملة والتغير الاجتماعي وقضايا المرأة، وفي هذه الفترة ظهرت برامج الرأي النهارية، وفي نهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات كانت بداية تليفزيون الإثارة Tabloid TV حيث قامت برامج الرأي بنقل عادات الصحافة الصفراء وافتقرت إلى السياسة وركزت على الترفيه التسلية[3].

- وبالتالي ظهرت خاصية المشاركة الجماهيرية في هذه البرامج وتم تشجيع المحاور للجمهور على المشاركة، كما تميزت هذه البرامج بالايقاع السريع وزادت المشاركة الجماهيري[4]. ونجد أن البرامج الجماهيرية انتشرت بشدة في التليفزيون التجاري الأمريكي في أواخر الثمانينات وأوائل التسعينيات[5]. في التسعينيات اعتمد التليفزيون على بث الأشكال لبرامج الرأي التي كانت موجودة في الثمانينيات، والتي افتقرت إلى السياسة وأكدت على الترفيه والتسلية، ومعظم مقدميها تزيد أعمارهم عن الاربعين وهم من الذين استفادوا من تجربة "ريكي ليك Ricki Lack"، حيث تحولوا الى برامج حوارية أكثر شبابية وحيوية، مع زيادة المشاركة الجماهيرية"[6].

1- Bernard, Stephan, 2000, **Op. Cit**, P. 157.

2- Dancy, Hugh & Here, Geoff, French Youth Talk Radio: The Free Marker and Free Speech, (**Media Culture & Society,** Vol. 21, No. 1, 1999) P. 97.

3- Zelmann, Dolf&Vonderer, Peter. **Media Entertainment: The Psychology of its appeal.** (London: Lawrence Eelbum Associates, 2000).

4- جيلان محمود عبد الرازق شرف، دور التليفزيون فى نشر الثقافة العلمية والتكنولوجية لدى الشباب المصري وعلاقته بإستخداماتهم للتقنيات الحديثة، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2008م) ص 62.

5- Jeyes, Daniel, Joseph. The Performance of television TV on day time talk show, (Cultural studies**), P.Hd**, (Canada University of New York, 1997) P. 535.

6- Bernard M. timberg, **Television Talk a history of the TV Talk Show** (United states of American: University of Texas, 2002) Pp. 174-176.

- نشأت برامج الرأي في مصر مع بداية التليفزيون المصري أول برنامج تليفزيوني يتضمن رأياً كان تعليقاً على أحداث الثورة الجزائرية وأُذيع في أغسطس (1960م) وتوالت بعد ذلك برامج الرأي التي يستطيع المشاهد بمشاهدته لها إلى استخلاص رأي معين سواء مع أو ضد. ويمكن اعتبار القناة الأولى المركز الرئيسي لبث برامج الرأي حول القضايا القومية التي توجه غالباً للجمهور المصري العام بينما توجه للقنوات الأخرى الملية برامج الرأي بها إلى جماهير محلية - رغم تشابه المشكلات أحياناً بين هذه الجماهير المحلية والجمهور المصري العام-[1]. وفي أوائل التسعينيات تم بث برامج رأي تفتقر إلى السياسة وتؤكد على الترفيه والتسلية أما في منتصف التسعينيات انتشرت برامج الرأي النهارية التي اهتمت بالشباب[2].

أهمية برامج الرأي (التوك شو)

تحفل الآن كثير من الفضائيات العربية بالعديد من البرامج الحوارية التي يجتذب عدداً لا بأس به من المشاهدين، ويكون ضيوفها محاورين من نخبة النخبة السياسية والثقافية العربية، وأما المواضيع التي تطرح فهي على مستويات عالية من الأهمية والحيوية، تبدأ من مناقشة الأوضاع السياسية والاقتصادية والمجتمعية في الدول العربية، ولا تنتهي بتناول موضوعات كبرى من قبيل الطائفية والعلمانية وثنائية السلطة والمثقف، وهكذا الى آخر قائمة مشكلاتنا الملحة والمصيرية.

فتتنوع البرامج الحوارية التي تنتجها محطات التليفزيون، وتهدف أساساً إلى جذب انتباه المشاهدين والتأثير فيهم، والبرنامج التليفزيوني "Television Program" عبارة عن فكرة تجسد وتعالك باستخدام التليفزيون كوسيلة تتوافر لها كل إمكانيات الوسائل الاعلامية، وتعتمد أساساً على الصورة المرئية، سواء كانت مباشرة أو مسجلة، بتكوين وتشكيل يتخذ قالباً واضحاً ليعالج جميع جوانبها خلال مدة زمنية محددة، وتتطور

1- محمد محمد مهنى، القضايا التي تعالجها برامج الرأي في الراديو والتليفزيون المصري، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 1994م) ص 117.
2- جيلان محمود عبد الرازق شرف، 2004م، مرجع سابق، ص 62.

برامج التليفزيون باستمرار حيث نلاحظ ألواناً جديدة، وأشكالاً برامجية متميزة من آنٍ لأخر، ولا تقف عند حد معين[1].

إن البرامج الحوارية فعّالة ولها تأثير كبير على المجتمع، ولا يمكن نكران قدرتها أكثر من غيرها على تشكيل الرأي العام خاصة في المجتمع العربي الذي ينشغل طوال الوقت بالبحث عن (لقمة العيش) أي العمل، ولا يكون لديه الوقت الكافي لقراءة الصحف والمجلات والمواقع الإخبارية عبر شبكات الإنترنت، فلا يتوافر أمامه سبيل سوى البرامج الحوارية ليتابع الاحداث والتي تصبح مصدراً للمعلومات لقطاع عريض من الجمهور، والبرامج الحوارية هي المسئولة عن تكوين الرأي العام، وفي المقابل هناك بعض البرامج الحوارية بدلاً من أن تقوم بهذا الدور بشكل جيد وإيجابي تعمل على اشغاله في خلافات بين أشخاص وأشياء عبثية تماماً، فأصبح بعض هذه البرامج مثل الصحافة الصفراء لا توعي الناس ولا تحدث تنمية مجتمعية[2].

وبرز دور البرامج الحوارية وبرامج الرأي المقدمة بالقنوات الفضائية التليلفزيونية المصرية في ظل ازدياد الحراك السياسي والاجتماعي في المجتمع المصري وارتفاع سقف الحرية المتاح لمناقشة الكثير من الموضوعات الشائكة وأثمر ذلك عن اهتمام الجمهور المصري ببرامج الرأي، وتمكنت برامج الرأي من فرض نفسها كبديل إعلامي جديد يستقي منه المشاهد معلوماته ويكّون آراءه واتجاهاته نحو الواقع المعاش والقضايا المثارة على الساحة السياسية ومصدراً أساسياً لمعرفة الجمهور المصري بالشئون العامة كما استطاع منافسة نشرات الأخبار بشكلها التقليدي في تقديم عرض لأهم الأحداث اليومية المتعلقة بالشأن المصري. وتشتمل البرامج الحوارية على موضوعات تخص مشاكل الحياة اليومية من حوادث واضطرابات واعتصامات ومحاكمات، وقضايا سياسية مهمة ومصيرية (مثل الانتخابات والحريات والإصلاح السياسي والاقتصادي)، وموضوعات فنية وثقافية ورياضية وبعض الظواهر الاجتماعية المتنوعة، وبعض القضايا الدولية الطارئة[3].

1- محمد معوض إبراهيم، المدخل إلى فنون العمل التليفزيون (القاهرة: دار الفكر العربي) ص 115.

2- شيرين عوض خليل عوض، اعتماد الجمهور العربي على البرامج الحوارية في القنوات الفضائية العربية في تشكيل معارفه نحو قضايا المرأة، رسالة دكتوراه غير منشورة (القاهرة: جامعة الدول العربية، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم البحوث والدراسات الإعلامية) ص 96.

3- تامر محمد صلاح الدين سكر، معالجة البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية للقضايا السياسية ما بعد 25 يناير 2011م - دراسة تحليلية (بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي الأول لكلية الإعلام جامعة الأزهر: المهنية الإعلامية والتحول الديمقراطي، 14-17 أبريل 2013م، الجزء الأول) ص ص 174، 175، 176.

حيث تشغل (البرامج الحوارية) مكانة متميزة ضمن خريطة برامج القنوات التليفزيونية المختلفة، ويعكس هذا التطور الكمي والكيفي للبرامج الحوارية دور التليفزيون في تشكيل الرأي العام والمكانة التي أصبح يحظى بها، حيث اعتمدت البرامج الحوارية في القنوات التليفزيونية الأرضية على بنية تقليدية في وقت كان فيه البث حكراً على هذه القنوات[1]. فتعمل برامج الرأي على الحث على المزيد من التفكير في الموضوعات المطروحة من حيث التنبيه إلى أهميتها ومناقشة جوانبها المتعددة، وما بها من وجهات نظر مختلفة في محاولة للوصول إلى حل للموضوعات المختلف عليها[2].

كما تعد هذه البرامج من الأشكال البرامجية التي تعتمد عليها القنوات الفضائية المصرية في طرح ومعالجة القضايا السياسية المختلفة، ويظهر من خلال متابعتها وضوح أجندتها وسعيها إلى تحويل الفضاء المصري إلى منتدى مفتوح للنقاش السياسي الذي يعد من محددات المشاركة السياسية، بالإضافة إلى ما تتيحه برامج الرأي من تفاعل ومشاركة مع المتلقي وإفساحها المجال له لإبداء رأيه في القضايا المطروحة واحترام حق الآخرين في إبداء آرائهم وحق المتلقي أيضاً في التعرف على وجهات النظر المتعددة، ولكن ظهر ما يثير حفيظة بعض المشاهدين من أن المشاركين والمتفاعلين في بعض هذه البرامج هم سابقي التجهيز وغير موضوعيين في أحيانٍ كثيرة، وبالتالي يوصف بأنه برنامج متحيز وذلك مع ظهور الأحزاب والصراعات والتي يرى البعض من باحثي الإعلام أن هذه البرامج ذات إنتماءات أيديولوجية أي ما قد نُطلق عليه بأنها ذات طبيعة حزبية وغير موضوعية في بعض الأحيان وإزاء هذه الرؤية الجديدة لبرامج الرأي الحوارية فإنه من المتوقع أن تسهم بدور ما في تشجيع عملية المشاركة السياسية في إتجاه معين حسب توجهها كونها أداة جديدة للتنشئة والتثقيف السياسي[3].

وترجع أهمية برامج الرأي في القنوات الفضائية المصرية إلى تزايد الأحداث والموضوعات والقضايا الخلافية على مدار اليوم الواحد ولذا أصبح من الضرورة مناقشة مختلف هذه القضايا السياسية والاجتماعية والدينية المثارة من خلال برامج الرأي مع توافر الإمكانيات والميزانيات المادية الهائلة والاستديوهات الضخمة وأحدث التقنيات وتخصيصها لتلك النوعية من البرامج في محاولة لجذب أكبر عدد ممكن من جمهور المشاهدين ومراعات تنوع فئاته وحاجاته وطبقاته

1- محمد حمدان، تطوير بنية البرامج الحورية: التليفزيون وحضور المجتمع المدني (مجلة الاذاعات العربية: العدد الثاني، 2006م) ص23.
2- عبدالدائم عمر الحسن، إنتاج البرامج التليفزيونية (القاهرة: دار القومية العربية للثقافة والنشر، 2000م) ص 29.
3- تامر محمد صلاح الدين سكر، 2013م، مرجع سابق، ص 176.

الاجتماعية. بالإضافة إلى تزايد المساحة الزمنية وتخصيص الوقيت المناسب لعرض برامج الرأي على شاشة التليفزيون خاصة في وقت الذروة نظراً لتزايد حجم الإعلانات المقدمة في تلك النوعية من البرامج[1]. وتقدم برامج الرأي ما يمكن تسميته تنمية (الاحساس المجتمعي المشترك) الذي يشعر به كل فرد ينتمي للمجتمع تجاه القضايا والمشاكل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية[2].

كما يمكن النظر لبرامج الرأي بوصفها مساحة جيدة للرأي العام ومنتدى حر للنقاش يمكن تبادل الآراء فيه بين الخبراء والناس العاديين، ويمكن إجراء مواجهات بين الجمهور وبعض الشخصيات السياسية مما يؤدي لتفعيل العملية الديمقراطية في المجتمع[3]. وبالرغم من قوة هذه البرامج في إذكاء الرأي العام وصياغته والتعبير عنه إلا أن بعض الخبراء يرون أن هذه القوة الملموسة قد أدت إلى تأثير سلبي في الاتجاه المعاكس، وشغل الرأي العام بالقضايا التافهة والأمور الشخصية التي تُلهب المشاعر وتثير الفرقة والخلاف، بدلاً من السير في الجانب الإيجابي والالتفاف حول القضايا القومية الكبرى[4].

كذلك تُمكن هذه البرامج المشاهد من خلال التبادل الإخباري للآراء بشكل فوري بين شخصين أو أكثر لبحث الموضوعات السياسية المطروحة على الساحة وتناولها من كافة الجوانب سواء اتفقت آراء المشاركين ووجهات نظرهم أو اختلفت فيما بينهم وقد لا ينتهي الحوار إلى حل أو إستنساخ واحد بل يمكن ترك الموضوع مفتوحاً للمشاهدين كي ينتهوا إلى آرائهم الخاصة على أساس الحقائق التي تعرض أثناء المناقشة فيدرب هذا الشكل البرامجي على إتخاذ القارا بعد معرفة حقائق الأمور كما يُتيح هذا الشكل حرية التعبير عن الرأي من خلال المشاركة في هذه البرامج التليفزيونية عبر الاتصالات التليفونية أو عبر الإيميلات[5].

وتسهم هذه البرامج في إثراء النقاش الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والديني حول مختلف القضايا التي تهتم بالموضوع محل النقاش، وتشكل الحوارات مرجعاً يمكن الوثوق به في بعض القضايا التي تمس شرائح واسعة من المجتمع وتعمل بذلك على الخروج من عزلته إلى الانفتاح

1- حنان صلاح عبد العليم جوهر، 2012م، مرجع سابق، ص 66.

2- Sonia M Livingstone, Peter Lunt. **Talk on television: audience, participation and public debate**.

3- Glen Greeber, **Fifty key television programs**, (New York: Arnold, 2004), p.55.

4- شوقي السيد، الإعلام وقضايا البلد (جريدة روز اليوسف، 2 فبراير 2010م) ص 1.

5- أميرة صابر محمود أحمد، دور البرامج الحوارية التليفزيونية في توعية الشباب الجامعي بمفهوم الديمقراطية بعد ثورة 25 يناير – دراسة ميدانية ((بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدولي الأول لكلية الإعلام جامعة الأزهر: المهنية الإعلامية والتحول الديمقراطي، 14-17 أبريل 2013م، الجزء الأول) ص ص 246، 247.

على المجتمع والاهتمام بقضاياه[1]. وتعمل على ازدياد وبناء ثقة المتلقي وقناعاته نظراً لاحساسه بالمشاركة وإنه يحصل على المعلومات والأخبار من مصدرها مباشرة دون وجود وسطاء لنقل الخبر، خاصة اذا كانت هناك تصريحات للمسئولين وردت على ألسنتهم أثناء المناقشة[2].

تكشف هذه البرامج الستار عن العديد من الجوانب غير الواضحة أو الغامضة حول قضية أو موضوع أو شخصية، وذلك تأسيساً على أن الهدف من البرامج ليس مجرد غرساً لأوعية معرفية ولكن تنمية مهارات أخرى كالقدرة على مواصلة التعليم والتصرف بمسئولية تجاه الآخرين[3].

كذلك تلعب البرامج الحوارية بصفة عامة وبرامج الرأي بصفة خاصة دوراً في تشكيل الاتجاهات لدى الفرد، بل وتغير هذه الاتجاهات ويرجع ذلك لأن هذه البرامج تتيح قدراً ليس بالبسيط من المعرفة والدراية بما حول الفرد في بيئته وما يرتبط بحياته اليومية وتمتد هذه المعرفة إلى المعرفة بالدول والشعوب الاخرى في بعض الأحيان، "وذلك أن الاتجاه يتشكل بما لدى الفرد من معرفة ومعلومات، وعندما تتغير هذه المعرفة والمعلومات فإنه بيطيعة الحال يتغير هذا الاتجاه"[4].

خصائص وسمات برامج الرأي (التوك شو)

تعد برامج الرأي من القوالب التي يعتمد العمل الإذاعي والتليفزيوني عليها، ويندر أن تخلو منها الخريطة البرامجية لأي محطة إذاعية أو تليفزيونية، وذلك لأهميتها لدى الجمهور ولكونها تحظى بنسبة مشاهدة عالية، ولحجم المعلومات أو التفسير الذي تطرحه، خاصة في الموضوعات والقضايا التي يهتم بها المجتمع، وتحظى برأي عام يتناولها.

ففي معظم الأحيان يتم تصوير برامج الرأي داخل الاستديو، وغالباً ما يتم إذاعتها على الهواء مباشرة، ويشارك فيها الجمهور بعدة أشكال سواء بالحضور داخل الاستديو أو عن

1- طارق بن ناصر الشدوخي، أساليب تقديم البرامج الحوارية وعلاقتها بتعزيز المشاهدة – دراسة على عينة من برامج القنوات التلفازية الفضائية والجمهور السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الإمام محمد بن سعود: كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام، 2008م) ص 16.

2- عاطف عدلي العبد، الاعلام والمجتمع (القاهرة: دار الفكر العربي، 2006م) ص ص 26-28.

3- جون هارتلي، ترجمة بدر السيد سليمان الرفاعي، الصناعات الإبداعية كيف تنتج الثقافة في عالم التكنولوجيا والعولمة (عالم المعرفة، 2007م) ص 11.

4- ممدوح عبدالله محمد عبداللطيف، الصورة الإعلامية للحكومة المصرية كما تعكسهاالبرامج الحورية في القنوات الفضائية وعلاقتها بالصورة الذهنية الحكومية لدى شباب الجامعات، رسالة ماجستير غير منشورة(جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال، 2009م) ص 164.

طريق اللقاءات الخارجية أو الاتصالات الهاتفية أو البريد الإلكتروني أو رسائل المحمول. وتهتم بمعالجة مشكلات وقضايا المجتمع وأفراده بحيوية وعفوية في إدارة الحوار، واستضافة المتخصصين وقادة الرأي وأفراد الجمهور العادي[1].

ولا شك أن برامج الرأي الجماهيرية ظاهرة حديثة نسبياً ولها مجموعة من الخصائص والسمات التي تميزها عن غيرها من الأشكال البرامجية أهمها أن المقدم أو المذيع هو المسئول عن تدفق الآراء فهو نقطة الاتصال بين استديو التليفزيون والمشاهدين في منازلهم كما أنه نقطة الاتصال داخل الاستديو بين الخبراء والجمهور الموجود في الاستديو[2]. **بالإضافة إلى الخصائص والسمات التالية**[3]:

- لا بد من مشاركة الجماهير في مثل هذه البرامج بالتواجد داخل الاستديو مما يضفي جواً من الإثارة على البرنامج كما أن وجود استديو به جمهور يُزيد من الشعور بالألفة لدى جمهور المنازل.

- ترتبط هذه النوعية من البرامج بالأخبار والأحداث الجارية مما يضفي عليها سمة الحالية والفورية.

- أدى نجاح هذه البرامج إلى لفت أنظار المعلنين والمنتجين وبالتالي أصبحت الكثير من هذه البرامج ممولة ومكفولة من جانب جهات أو شركات إعلانية.

يمكن سرد أهم السمات الشائعة في برامج الرأي في النقاط التالية[4]:

- التجارب الذاتية Personalization: تدور القصة حول تجارب شخصية معينة، ويكون التركيز على أبرز الصفات الشخصية وليس على تعميم المشكلات والحلول المطروحة.

1- حنان صلاح عبد العليم جوهر، 2013، مرجع سابق، ص 67.

2- Tolson, Andrew. **Television Talk Shows: Discourse, Performance, Spectacle.** 1st ed. (USA, Mahwah, N.J: Lawrence Eribaum, 2001) P.32.

3- ريهام سامي حسين يوسف، دور البرامج الحوارية في القنوات الحكومية والخاصة في ترتيب أولويات القضايا المجتمعية لدى الجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2008م) ص 81.

4- جيلان محمود عبد الرازق شرف، 2004م، مرجع سابق، ص ص 78، 79.

- **التوثيق Authentleity:** القصص الحقيقية للأشخاص العاديين – مثل أنا وأنت – التي يتم تمثيلها على المسرح، ويتم إبراز شخصيات الضيوف على أنهم شهود عيان على الأحداث من حولهم، يؤثر على مصداقية وآراء المشاهدين.

- **الحميمية Intirnacy:** يتم تجاوز وعبور جميع الحدود التقليدية بين المجال العام والخاص، ويتم عرض البرامج ذات الموضوعات التي تتشابك فيها القضايا بشكل عام في أسلوب سهل وبسيط بدون تكلف أو تزيين.

- **آثار العواطف Emotionality:** يتم وضع أساليب الإنتاج، ونماذج العلاقات الشخصية المتداخلة في برامج الرأي Talk Show وذلك بطريقة تحت على وجود استجابة عاطفية سريعة، وتساهم في إظهار الاتجاهات العامة لضيوف الاستديو والمشاهدين.

كما تتميز هذه البرامج بتدفق المعلومات خاصة في الأحداث الجارية، فهي لا تتوقف عند عرض ما يحدث فقط ولكن تعرض لنا ما يقوله الناس حول ما يحدث وتجعل من أعيننا وآذاننا مشاهدين للأحداث، خاصة إذا ما تم إعداده وتقديمه بشكل مناسب[1].

أيضاً تتسم برامج التوك شو بسمتين أساسيتين هما: التجانس والثبات من حيث الخصائص العامة لها وتعني السمة الأولى أن البرامج الحوارية تتمتع بقدر كبير من جوانب التشابه فيما بينها من نواحي متعددة سواء من حيث الزمن أو دورية البرنامج أو فترة البث أو اللغة المستخدمة أو القالب البرامجي المستخدم حيث تظل النسبة الغالبة من البرامج في صالح هذه السمة، وهو ما يدل على أن هذه البرامج تتمتع بقدرٍ ما من الأيديولوجية التي تحكمها وإن كان هناك قدر من المهنية في أساليب معالجة القضايا التي تناقشها وأن هناك قدراً كبيراً من الالتزام بالمعايير المهنية لمثل هذه النوعية الخاصة من البرامج والتي تعد من البرامج المهمة التي تعتمد عليها القنوات في الفترة الأخيرة. أما السمة الأخرى "الثبات" فتعني أن برامج الرأي في غالبها تعبر عن أسلوب ثابت وتوجه ثابت في معالجة وطرح الموضوعات وفي قوالبها الفنية وأساليب بثها ودوريتها في إطار حلقات كل برنامج على حدة، وهذا يعبر عن إستراتيجية واحدة تنتهجها البرامج الحوارية في القنوات

1- Philip Bell, **The Media Interview Confession Contest, Conversition, With out Edition Number** (India: New Delhi, An Mol Public Cations) Pp. 1-3.

تهدف إلى تقديم مناقشة عميقة للقضايا والمشكلات والأحداث السياسية الجارية في الواقع المعاش، كما تخضع لإعداد جيد[1].

ومن أهم خصائص هذا النوعية من البرامج الحالية Present Tense التي تستخدم في البنامج سواء كان يُبث مباشراً، أو مُعاداً. فعلى سبيل المثال، بعد عقود من بث عرض "ديك كافيت" DickkCavett على الهواء مباشرة عام (1971م) تم عرضه مسجلاً وقد لاقى إعجاباً جماهيرياً حيث شعر المشاهدون أن البرنامج لم يفتقد روح الحاضر وبدوا كما لو كانوا يشاهدون هذا البرنامج لأول مرة بصورة حية على الهواء مباشرة، وبصفة عامة فإن المشاهدين ينحون عامل الوقت جانباً إذا كان الموضوع أو الحدث أو الكارثة أو الانتخابات ذات أهمية قصوى وتعبر دائماً عن الحاضر وليس الماضي[2].

كذلك تتسم هذه البرامج بالمرونة والتواصل والتفاعل المشترك، حيث وجود مذيع وضيف أو أكثر يجري بينهم الحوار والنقاش المتبادل واتصال الجمهور بالبرنامج والاستفادة من الأفكار المختلفة حول القضية المطرحة. كذلك تتسم البرامج الجيدة منها بالواقعية حيث يتناول البرنامج الحواري الرأي والرأي الآخر وإبراز وجهات النظر المختلفة بحيادية دون تحيز أو تبني وجهة نظر ما. بذلك تمثل مادة شيقة جيدة لاجتذاب الجمهور وذلك إذا ما توافرت فيها عناصر الكفاءة والنجاح من حيث إعداد الحوار وإجراؤه بشكل جيد[3].

نتيجة لهذه المزايا التي تتسم بها برامج الرأي فإنها مثلت عامل جذب جماهيري للعديد من القنوات التليفزيونية وعلى الأخص الإخبارية منها لما أتاحه من فرصة تفاعل ثلاثة أطراف أساسية في معالجة القضايا محل النقاش حيث يشترك الإعلاميون مع المختصين بالإضافة إلى الجمهور في كشف أبعاد ومعالجات الموضوع من خلال أسلوب المشاركة الجماعية[4].

1- تامر محمد صلاح الدين سكر، 2013م، مرجع سابق، ص ص 200، 201.

2- جيلان محمود عبد الرازق شرف، 2004م، مرجع سابق، ص 72.

3- طارق محمد إبراهيم محمد، دور البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو قضايا الإصلاح السياسي – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الأزهر: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2012م) ص 46.

4- مجيب أحمد حازم الشميري، 2011م، مرجع سابق، ص 219.

يشتمل بناء برامج الرأي على عدد من المراحل أهمها ما يلي[1]:

1- جمع البيانات Research: ذلك من المصادر المختلفة سواء الأولية أو الثانوية.

2- التمعن في البيانات Focusing Process: وذلك من خلال ترجمتها إلى معلومات ومحاور نقاش ذات دلالة واعتبار في المجتمع.

3- البناء الهيكلي للبرنامج Form Building: وذلك من خلال تحديد أطر الحوار والنقاش ونقاط طرح الجوانب المعلوماتية والوثائقية، فضلاً عن أدوار النقاش، وترتيبها في إطار منطقي مقبول لدى المشاهدين.

4- الاتصال بالضيوف (المصادر) والمشاهدين Connection: وتسجيل التقارير الإخبارية والتنسيق مع مصادر الاتصال الخارجي سواء من خلال التليفون، أو من خلال المؤتمرات المرئية.

5- تنفيذ البرنامج: سواء على الهواء مباشرة، أو تسجيله وإذاعته في وقت لاحق.

6- تنفيذ البرنامج Evaluation: وذلك من خلال رصد ردود أفعال المشاهدين والخبراء الممارسين على البرنامج.

عوامل نجاح برامج الرأي (التوك شو)

تعد فاعلية الاتصال عنصراً مهماً في إنجاح البرامج الحوارية السياسية وهذا يتوقف على القائم بالاتصال والمشاهد مستقبل الرسالة باعتبارهما مكونين رئيسيين لعملية الاتصال الجماهير ونظراً لأن الحوار السياسي موقف اتصالي يتضمن أربعة عناصر هي: المرسل، والمستقبل، وقناة الاتصال، والرسالة فلكل عنصر من هذه العناصر شروط محددة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار أثناء الحوار السياسي، ويمكن إجمالها في أن يكون المرسل متمكناً من موضوع الحوار وأن يكون المستقبل محايداً تجاه الموضوع المتحاور بشأنه وملتزماً بقواعد

1- خالد صلاح الدين حسن علي، الإنتاج التليفزيوني مدخل تطبيقي، مذكرات عير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2000م) ص 61.

الحوار[1]. لذلك عملت الفضائيات العربية على توظيف هذه النوعية من البرامج (برامج الرأي) في خدمة قضايا المجتمع المختلفة، وتحظى هذه البرامج بكثافة عالية من المشاهدة مظراً لما تتمتع به من جرأة في تناولها ومعالجتها للقضايا الشائكة؛ لذا تتخذها الفضائيات العربية وسيلة للاستحواذ على أكبر قدر من المشاهدين[2].

فتكتسب الرسالة الحوارية السياسية أهمية كبيرة في عملية الاتصال لا بسبب ما تحمله من مضامين معينة وحسب، بل لصلتها الوثيقة بالمحاور والمشاهد وما يترتب على ذلك من تأثير متبادل بينهما[3]. ومن أهم عوامل نجاح برامج الرأي القدرة العالية على التحاور لدى المذيع ببرامج الرأي والذي يُطلق عليه بالولايات المتحدة الأمريكية بمضيف البرنامج Program Host، كما أنه من الناحية الإنتاجية تعتبر هذه البرامج غير مكلفة نسبياً حيث أن معظم ضيوف البرنامج في الغالب لا يتقاضون أجوراً نظير مشاركتهم فيها وقد يوفر البرنامج لبعضهم تكاليف الانتقال والإقامة إذا كانوا في مناطق نائية عن مقر إذاعة وتسجيل البرنامج[4].

أيضاً من عوامل نجاح هذه البرامج الإعداد الجيد لها ومراعاة آداب الحوار، والإنتقاء المدروس لضيوف البرنامج والمتخصصين في الموضوع المثار ولديهم قبول وثقة لدى الجماهير، وإنتقاء موضوعات واقعية تتصل بالأحداث والوقائع الجارية والمثارة على الساحة والي تهم أكبر عدد ممكن من المشاهدين. بالإضافة إلى جمع كل المعلومات الخاصة بالموضوع المطروح والأدلة والإحصاءات اللازمة، مع مراعاة الأساليب العلمية في صياغة الأسئلة "قصيرة، غير موحية بالإجابة، في إطار الموضوع، ضمن اختصاصات الضيف، غير محرجة، غير مركبة، مراعية للمستوى الثقافي والتعليمي للجمهور" وجعلها جذابة وشيقة وقادرة على تحفيز الضيف لإبداء آرائه بشجاعة وجرأة. **ومراعاة أخلاقيات العمل الإعلامي والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية[5]:**

1- عصمان سركز العجيلي، البرامج الحوارية السياسية في القنوات الفضائية الليبية (مقاربة تربونفسية) (بحث مقدم للمؤتمر السنوي الثامن للجمعية العربية الأمريكية لأساتذة الاتصال: الآفاق الجديدة للتواصل في زمن الأزمات، المغرب: طنجة، 11-15 نوفمبر 2013م).

2- طارق محمد إبراهيم محمد، 2012م، مرجع سابق، ص 64.

3- قوى بوحنية، محمد الطيب زاوي، الاتصال والميديا وواقع الثقافة لدى الطالب الجزائري (بحث مقدم للملتقى الدولي للشباب والاتصال، تونس، 2010م) ص 41.

4- حسن علي محمد، 2009م، مرجع سابق، ص 116.

5- طارق محمد إبراهيم محمد، 2012م، مرجع سابق، ص ص 47، 48.

- **الموضوعية:** فيجب عرض الموضوع من جميع جوانبه عرضاً حيادياً دون تحيز.

- **الجدية:** وتحري الدقة والشمول في دراسة الموضوعات دون قصور أو خلل.

- **التعددية:** ذلك بتساوي فرص المشاركين في عرض آرائهم واتجاهاتهم مع الاعتماد على العديد من المصادر المتنوعة.

- **النزاهة والصدق:** ويعني ذلك إلتزام الحيادية وانعدام النظرة الذاتية في إيصال الحقائق والمفاهيم.

ومن أهم أسباب شعبية برامج الرأي وتوافد الجماهير على متابعتها عامل جذب المشاهد فلكي ينجح البرنامج في استقطاب الجمهور والاستحواذ على اهتمامهم هو أن يبدأ البرنامج بعامل الجذب الذي قد يكون حقيقته مذهلة أو مقطع فيديو ملفت للانتباه سواء مقطعاً صوتياً أو مرئياً[1]. أيضاً الاعتماد على القصص في شرح الحقائق العلمية، فقد لا يهتم الجمهور بالحقائق العلمية إلا أنه إذا تم ربط تلك الحقائق العلمية ببعض الأحداث في القصص المتعلقة ببعض الشخصيات أو الأسر فإن الجمهور يدرك مدى ارتباط تلك الحقائق بحياتهم اليومية[2].

كذلك اهتمام برامج الرأي بإتاحة الفرصة للجماهير للمشاركة في البرنامج للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم وإفساح المجال للتفاعل الخلّاق بينهم وبين المتخصصين والخبراء من ضيوف البرنامج، واتساع مساحة إبداء الرأي ووجهات النظر وحرية طرح الآراء وتنوع الأفكار والموضوعات المطروحة فجاءت أكثر جرأة وصراحة بل إنها تخطت في بعض الأحيان حدود الجرأة لما تقدمه من وسائل عديدة لطرح آراء المشاهدين على الهواء مباشرة بقدر غير مسبوق من الحرية. ولكي تصبح برامج الرأي ناجحة ومؤثرة لابد من إجراء الدراسات وجمع المعلومات وتحديد الجماهير المستهدفة، ولابد أن نعرف ماذا نقول؟ولمن؟ وكيف نقوله؟ ولماذا؟ وأن يرتبط كل ذلك باهتمامات الجماهير واحتياجاتهم ومعرفة ما يدور في أذهانهم، وهذا لا يكون نتيجة للمعلومات فقط، ولكن يجب أن تأتي الحريات

1- كارولين روبنسون، ترجمة بثينة أسامة، إعداد البرامج التليفزيونية العلمية والوثائقية (نقلاً عن دليل الإعلامي العربي، إعداد الرابطة العلمية للإعلاميين العلميين، القاهرة: المؤسسة العربية للعلوم والتكنولوجيا، 2008م) ص 170.
2- جون هارتلي، 2007م، مرجع سابق، ص ص 178.

كخطوة تالية وأساسية للتأكد من صحة المعلومات[1]؛ وقد لخص (لاسويل) الموقف الاعلامي في عبارته الشهيرة: "من يقول ماذا ولمن وبأية طريقة تهدف؟ فالسياسة الإعلامية تتضمن تحديد الأفكار التي تذاع على الجماهير، وطريقة عرضها والوسائل المستخدمة لذلك، والآثار المستهدفة بالنسبة لكل جمهور على حدة"[2].

وهناك عدة قواعد ينبغي أن يتبعها الجمهور المشارك في البرنامج منها[3]:

- احترام الجمهور لضيوف البرنامج.

- التزام اللياقة واللباقة ومراعاة أدب الحوار.

- احترام الجمهور لكافة الآراء المطروحة.

- أن يستخدم الجمهور لغة مناسبة للحوار.

- تفاعل الجمهور مع موضوع البرنامج والضيوف ومقدم البرنامج.

كما تُعد برامج الرأي منتجاً – سلعة Product، ولذلك أصبحت منتجاً له بيئة تنافسية شرسة، وتتنافس مع باقي المواد البرامج الإعلامية والإذاعية الأخرى. وينعكس هذا الإقبال على مشاهدة تلك البرامج، وحرص المنتجين دائماً على التنوع والتجديد في إنتاج برامج الرأي من أجل جذب الجماهير لها، وذلك من خلال تناول القضايا المؤثرة في المجتمع والأحداث الجارية[4].

وهنا يستطيع الإعلامي أن يعد برنامجاً سليماً وبدون ذلك لا يستطيع أن ينفذ إلى عقول الناس وقلوبهم، وهناك عوامل تساعد على نجاح البرنامج منها جدية الفكرة واحتياج الناس إلى مناقشة القضية المطروحة بالبرنامج، وتنوع المصادر وتكاملها بحيث تعبر عن كل الاتجاهات المرتبطة بالقضية المثارة[5].

1- إيمان عز الدين دوابة، 2005م، مرجع سابق، ص ص 235، 236.
2- ابراهيم إمام، الإعلام والاتصال بالجماهير (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1998م) ص 238.
3- صالح سيد العراقي، نموذج مقترح لثقافة الحوار في القنوات التليفزيونية وفقاً لرؤية جمهور المشاهدين لتلك القنوات (المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد الأول، المجلد التاسع، يناير/ يونيه 2008م) ص 237.
4- جيلان محمود عبد الرازق شرف، 2004م، مرجع سابق، ص 73.
5- رضا فايز، معاً نتطور (مجلة اقتصاد وأعمال، أبريل 2010م).

يمكننا إرجاع إقبال المشاهد المصري على برامج الرأي (التوك شو) والتي يقدمها عدد من الفضائيات إلى مساحة التناول الي قد يفتقدها الإعلام الحكومي الذي يغلب على أدائه الدور الدعائي المباشر للنظام فضلاً عن اقتصار تناوله للمثير من المشاكل والقضايا من زاوية الرؤية الحكومية في الوقت الذي تعتمد فيه معالجة وتناول هذه البرامج على رؤية أخرى للأحداث والمتمثلة في نقد الحكومة أو تناول القضايا من زوايا متعددة، **يضاف إلى ذلك مجموعة من الأسباب الأخرى التي ساعدت في جذب الجماهير منها ما يلي**[1]:

– حدوث الثورة الإعلامية مع زيادة محدودة في الحريات الإعلامية حيث أصبحت هذه البرامج تبدو امتداداً أو صورة أخرى لصحف المعارضة الخاصة أو الحزبية حيث تقوم بنشر أو تناول قضايا جاذبة للمواطن المصري ومعاناته اليومية.

– التواصل الذي تفعله برامج الرأي بين المسئولين والشارع المصري حيث يحرص العديد من المسئولين بالحكومة على الظهور في هذه البرامج لطرح مبرراتهم وتقديم تفسراتهم ووجهات نظرهم لما اتخذوه من قرارات.

– قد لا يتسنى للمذيع في القنوات الرسمية في الفترة التي تسبق ثورة 25 يناير محاورة المسئول جيداً بالشكل الذي يضع المسئول في قفص الاتهام لأنه موظف لدى الحكومة ومن ثم فإن البرنامج يفقد أهميته ومشاهديه في الوقت الذي ترفع فيه الفضائيات هذه الحساسية وتزيل حاجز الخوف لدى المذيع فتأتي ردود فعل المسئول إلى حد كبير مقاربة للواقع الذي يعيشه الناس الأمر الذي ساعد على اهتمام المشاهدين ببرامج الرأي.

– ازدياد حركة النشاط السياسي في الشارع المصري مع تعدد حركات الاحتجاج والمعارضة ساهم في إعطاء مساحة كبيرة لبرامج الرأي لمواكبة هذه الأحداث والاستفادة منها ومتابعة أهم القضايا المثارة حولها.

– تعتبر بعض برامج الرأي أشبه بالمجلة اليومية تتابع الأحداث اليومية وتناقش القضايا الحياتية المؤثرة في الشارع المصري بالإضافة إلى أن الموضوعات المطروحة للنقاش يغلب عليها الطابع الشعبي.

1- محمد عبد السلام، التقرير الاستراتيجي العربي (القاهرة: مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، 2010م) ص ص 421، 422.

- تناول بعض برامج الرأي لموضوعات لم يتم مناقشتها من قل وتدخل في نطاق القضايا الشائكة التي يتخوف البعض من مناقشتها مثل البهائية والهاربين للخارج.

- استطاعت برامج الرأي أن تمنح المعارضة فرصة كبيرة لقول ما تعتقده وبالتالي لم يعد لدى المعارضة الحجة التي استندت إليها طويلاً من أنها تقول ما ريد ولا يناقشها أحد فيها وبذلك أصبحت آراء المعارضة عرضة للنقاش والرد على الحجة بالحجة.

- سعي بعض برامج الرأي إلى السبق حتى على الصحف اليومية في طرح موضوعاتها، واستطاع البعض الآخر أن يحل مشاكل جماهيرية هم فئة من المواطنين الأمر الذي جعل من أصحاب الأزمات أو المشاكل العالقة جمهوراً لهذه البرامج.

- احتراف برامج الرأي للتقارير الخارجية والتصوير من أرض الواقع للمشكلة المطروحة.

- اعتماد معدي برامج الرأي على النظام الأمريكي ويطبقونه في برامجهمNight Show وذلك بعد إنتهاء وقت الذروة من 7 إلى 12 مساء، فالناس تحتاج بعدها إلى موضوعات ذات طابع جماهيري وصارمة سياسياً واجماعياً مثل مهاجمة الوزراء وعرض جلسا محاكمة لقضايا ساخنة وهو ما يتناسب مع رغبة المشاهد في هذا التوقي للفضفضة ليذهب بعده للنوم ويستيقظون في اليوم التالي لمواجهة مشاكل الحياة.

- دور شبكات الكابل الجماعي (حيث يبلغ إيجار الوصلة 10 جنيهات في القرى الفقيرة) فأصبح لكل مواطن برنامجه الذي ينتظره يومياً وخصوصاً تلك البرامج التي يتم تقديمها على القنوات الفضائية غير المشفرة.

الفصل الثاني

الأزمات وأسبابها والتخطيط لإدارتها

أولًا: التأصيل التاريخي لمصطلح الأزمة

- تعريفات ومفاهيم الأزمات
- الفرق بين الأزمة والكارثة
- سمات وخصائص الأزمات

ثانيًا: أسباب الأزمات من وجهة نظر الشريعة الإسلامية

- أسباب وعوامل نشوء الأزمات
- إدارة الأزمات
- أهمية إدارة الأزمات
- خصائص إدارة الأزمات
- مراحل التخطيط لإدارة الأزمات
- نماذج لخطوات ومراحل إدارة الأزمات
- استراتيجيات إدارة الأزمات من وجهة نظر الشريعة الإسلامية

مدخل

كانت الحياة – ولا تزال – تصف بها ألوان من المشاكل، وأشكال من الأزمات، وكان الإنسان – ولا يزال – يقاوم أحداثها، وينازل أطرافها، يكايد نتائجها، يستمر تارة، وينقطع تارة، يبلغ به ذكاؤه إلى أهدافه حيناً، ويقصر به حيناً، ينجح مرة، ويخفق أخرى. وأخذت الأزمات تتنوع في مجالاتها، وتشتد في خطرها، فجعل الإنسان يستفد من تجاربه وخبراته الناجحة والمخفقة على السواء لمواجهة خطر هذه الأزمات والعمل على حلها، وهو ما يمكن اصطلاحته وتسميته بإدارة الأزمات.

أولًا: التأصيل التاريخي لمصطلح الأزمة Rooting of the Term of Crisis

مصطلح الأزمة يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة وهو من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة وفي مختلف المستويات الاجتماعية. وعالم الأزمات عالم حي ومتفاعل، عالم له أطواره، وله خصائصه، وأسبابه، تتأثر به الدولة أو الحكومة فيتأثر به أصغر كائن موجود في المجتمع البشري. ولا يختلف اثنان في أن الأزمات جزء رئيس في واقع الحياة البشرية والمؤسسية، وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية.

حيث أصبح مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار فى مجتمعاتنا المعاصرة، سواء على مستوى الفرد أو الأسرة أو المنظمة أو الدولة، وبصورة أخرى أصبح مصطلح الأزمة متداولاً على نطاق واسع بدءاً من الأزمات الفردية وانتهاءاً بالأزمات الدولية[1]. فلا يوجد اتفاق بين المحللين السياسيين والاستراتيجيين على تعريف واحد لمصطلح الأزمة Crisis، ويرجع ذلك الاختلاف في جزء كبير منه إلى افتقاد العلم الاجتماعي لنظرية تفسيرية عامة لظاهرة الأزمة[2]. وكلمة أزمة Crisis أصلها كلمة يونانية Krisis تعني الحكمة أو الاختيار أو القرار[3]. والأزمة

1- حمدى محمد شعبان، **الإعلام الأمنى وإدارة الأزمات والكوارث** (القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2005م)، ص85.

2- نعايم سعد زغلول، **استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات – نموذج مقترح**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 1999م) ص 39.

3- Paraskevas, A. Crisis Management or Crisis Response System (**Management Decision**, Vol. 44, No. 7, 2006) P. 893.

كمصطلح قديم ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقي "نقطة تحول" معنى أنها لحظة قرار حاسمة في حياة المريض وهي تُطلَق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجيء في جسم الإنسان. وفي القرن السادس عشر شاع استخدام هذا المصطلح في المعاجم الطبية، وتم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة. وأخذت الأزمة معنى سياسي في القرن الثامن عشر[1]. وبحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدام مصطلح الأزمة للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحوّل فاصلة في تطور العلاقات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية. وفي عام 1937م عرّفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها "حدوث خلل خطير ومفاجيء في العلاقة بين العرض والطلب في السلع والخدمة ورؤوس الأموال"[2]. ثم استُعير هذا المصطلح مرة أخرى في سنوات الثلاثين من القرن العشرين للتعبير عن الكساد والدمار الاقتصادي الذي ساد العالم وتسبب في صراعات سياسية دولية بلغت ذروتها في الحرب العالمية الثانية. أما في الخمسينيات من القرن نفسه فقد أصبح المصطلح مستخدماً من قِبل علماء النفس لوصف حالة التفسّخ الاجتماعي والأخلاقي الذي أصاب المجتمعات الصناعية على وجه الخصوص بعد الحرب العالمية الثانية. وفي السبعينيات أطلقه الديمغرافيون على الانفجار السكاني، وفي الثمانينيات استعاره علماء الاجتماع لوصف الصراعات الاجتماعية التي نشأت عن تنامي مجتمع الرأسمالية، مما أدى إلى شعور بعض الطبقات الاجتماعية بالاغتراب داخل مجتمعاتها[3]. فعلى الرغم من كثرة تداول مصطلح الأزمة في العقد الأخير من القرن العشرين، نتيجة للتغيرات البيئية التي تعمل في ظلها المؤسسات الإنتاجية والخدمية، والتي تتميز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة التي قد تؤدي إلى حدوث أزمات تفرض استخدام عمليات فعالة لمواجهتها للحد من نتائجها (آثارها)، إلا أنه يصعب تحديد مفهوم الأزمة، نتيجة شمولية طبيعته، واتساع استعماله، واختلاف الاستخدام والسياق الُمطبّق من قبل الكتّاب والباحثين[4].

1- Maria Beatriz Padilla VIllarreal: Médiatisation et identification comme facteurs intervenant dans l'irruption de la crise sociale. Une analyse biculturelle de contenu de la presse écrite et modélisation**. (Thèse pour obtenir le grade de docteur** de l'Université, Université Jean-Moulin, Lyon 3, juin 2005).

2- منصور حسن العتيبي، **الإدارة الأمريكية لأزمة الخليج الثانية 1990م – 1991م**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 1997م) ص 23.

3- خالد بن مسفر آلمانعه، **دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات** (الرياض: دار النحوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010م) ص 135.

4- أحمد عامر، **مقدمة في إدارة الأزمات** (الاسماعيلية: جامعة قناة السويس) ص 300.

فقد أثار تعريف الأزمة لدى المفكرين مشكلة استمرت لعدة عقود، فمنذ أكثر من ثلاثين عام مضت علق هولستى Holsti (1978م) قائلاً "الأزمة مصطلح مفرط الاستخدام كثيراً ولقد أصبح مثقلاً بنطاق من المعانى بعضها غير دقيق تماماً"، ولقد تم تعزيز هذا الاستنتاج فى السنوات التالية من جانب علماء آخرين والذين وجدوا أن المصطلح مستهلك بصورة مفرطة ومعرف بصورة ضعيفة، ولاحظ سميث Smith (1990م) واستنتج أن تعريف الأزمة أدى إلى مناقشات كثيرة جداً فى الدراسات الأكاديمية ولا يوجد قبول جماعى لمعنى دقيق للمصطلح[1].

تعريفات ومفاهيم الأزمات Definitions and Concepts for Crisis

كثيراً ما يتردد لفظ الأزمة في أجهزة الإعلام المختلفة تعبيراً عن مشكلات متنوعة، سياسية، أو اقتصادية، أو اجتماعية؛ محلية كانت أو إقليمية أو دولية. وكثيراً ما نستخدمه في حياتنا اليومية للتعبير عن موقف أو مشكلة ما تواجهنا. كما يُستخَدم المصطلح من جانب المؤرخين وعلماء الاجتماع وعلم النفس، وعلماء السياسة[2]، وباحثي الإعلام. فالأزمة مفهوم فضفاض يتسع للتعبير عن مدى واسع من المواقف والمشكلات بل حتى الكوارث الطبيعية التي ليست من صنع البشر.

كذلك تكمن مشكلة تعدد المفاهيم في أنها تعيق الجهود المبذولة لبناء معرفة منهجية حول كيفية تناول وسائل الإعلام لمثل هذه الأحداث غير العادية؛ فيقول جونيلا جارلبو Gunilla Jarlbo الذي أجرى دراسة عامة عن البحوث الإعلامية حول الكوارث، والأزمات ، والأحداث غير العادية أن تعدد المفاهيم والتعاريف المنتشرة في هذا المجال تجعل من الصعب فهم ومقارنة نتائج الأبحاث، وصعوبة بناء معرفة منهجية في مجال إعلام الأزمات نتيجة تعدد الأطر والمفاهيم النظرية[3].

1-Tony Jaques, Essue And Crisis management: Quiks and in the definitional landscape, (**Public Relation Review**, Vol. 32, 2009) P. 4.

2- ولاء علي البحيري، **إدارة الأزمة** (القاهرة: المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، 2008م) ص 4.

3- Eva-Karin Olsson, Defining Crisis News Events, (**Nordicom Review**, Vol. 31, No. 1, 2010) P.88.

فقد عرّف بعض الباحثين الأزمة بالمفهوم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي حيث أشار إلى ذلك بقوله: يُقصَد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: "توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة". أما الأزمة من الناحية السياسية: "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواءاً كان إدارياً، أو سياسياً، أو نظامياً، أو اجتماعياً، أو اقتصادياً، أو ثقافياً"[1]. ومن الناحية الاقتصادية فهي تعني: "انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي"[2].

كذلك تعاظم مفهوم الأزمة أو الكارثة اليوم فى حدود القرية الإلكترونية التي نعيشها بحيث لم يعد هناك كيان إداري – مهما قل حجمه أو صغرت أجزاؤه لم يعد بمنأى عن تأثيرات الأحداث داخل هذا العالم، فالأزمات أو الكوارث التي تحدث تُشكل عوامل ضغط وتؤثر على كافة الكيانات الإدارية مع الاختلاف في درجة الشدة والقوة من دولة إلى أخرى[3].

الأزمة حقيقة واقعة لا يمكن إنكارها، للهروب والتنصل منها؛ فإنكارها والهرب منها يعني الفشل وعدم المقدرة، وهذا ما يسمى بالتحرك من وضع سيءٍ إلى أسوأ؛ بدوره يؤدي إلى زيادة حدة المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسة، **فإن الأزمات في شكلها العام تتضمن ثلاث خصائص هي:**

- المفاجأة.
- السرعة.
- التهديد

1- السيد عليوة، **إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي** (القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2002م) ص13.
2- محمد عبد الغني هلال، **مهارات إدارة الأزمات** (القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الرابعة، 2004م) ص51.
3- أحمد فوزي السيد محمد، دور الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية فى إدارة آثار الأزمة المالية العالمية - دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم علوم الاتصال والإعلام، 2012م) ص 32.

ولعل من أكثر ما يسود إدارتها ضيق الوقت المتاح للتعامل معها وإصدار القرارات اللازمة لها، لذلك نرى أن أكثر الإدارات ربما تهمل عامل الوقت، ولا تعيره أي أهمية، ولا تدري أنها تضع نفسها في مخاطر غير محسوبة النتائج[1]. فالأزمة عبارة عن موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن هذا الموقف قدراً من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجئة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة[2].

والأزمة هى حادثة أو سلسلة من الأحداث الخطيرة التي يمكن أن تؤثر على سلامة الأفراد والبيئة ومنتجات الشركة أو المؤسسة وسمعتها والتي ظهرت أو معرضة للظهور بشكل سلبي من خلال وسائل الإعلام". ويركز هذا التعريف على ثلاث عناصر رئيسية وهي الحادثة أو الأحداث، وتهديد مكانة وسمعة الشركة أو المؤسسة والانتشار الإعلامي لكي يمكن القول بأن المؤسسة أو الشركة تمر بأزمة ويعتبر العنصر الثالث هو أكثر العناصر أهمية في العديد من الأزمات، ويرجع ذلك إلى أنه بدون جذب انتباه وسائل الإعلام لتلك الأزمات وذيوع أخبارها بها، قد يكون تأثيرها على المؤسسة أو الشركة محدوداً وأقل ضرراً، إلا أنه لا يجب على الشركات أو المؤسسات حصر تركيزها في كيفية توجيه جهودها لضمان عدم علم وسائل الإعلام بالمشكلات التي تسببت في حدوث تلك الأزمة فقد يكون جذب انتباه وسائل الإعلام تجاه هذه الأزمة له أهمية كبيرة لكي تتمكن الشركة أو المؤسسة من إدارة أعمالها على الوجه اللائق واستعادة نشاطها بأسرع وقت ممكن[3].

مما سبق يمكن القول أن الأزمات هي[4]:

1- نتيجة عوامل غير مسيطر عليها.

2- نتيجة عوامل مسيطر عليها.

3- تغييرات فى البيئة سواء بفعل الإنسان أو بسبب الطبيعة.

4- تغييرات مفاجئة.

1- عبد الرحمن الشلبي، **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات** (سوريا: الأكاديمية السورية الدولية، 2009) ص 8.

2- بشير العلاق، **العلاقات العامة فى الأزمات** (الأردن، عمان، دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2009م) ص 58.

3- جون كلير. **"كيف تتعامل مع وسائل الإعلام" مهارات الإدارة الحديثة، ترجمة خالد العامرى** (القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006م) ص 306.

4- بشير العلاق. **"العلاقات العامة فى الأزمات**، مرجع سابق، ص ص58-60.

فالأزمة حدث يقع فجأة دون توقع أو يكون توقعه قد تم قبل وقوعه بوقت قصير جداً الأمر الذى لا يسمح باتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهته، وأنه يتسبب في وقوع خسائر مالية أو مادية أو بشرية أو نفسية، كما يتسبب في خلق مشكلات جديدة لا تملك المؤسسات الخبرة اللازمة لمواجهتها[1]، أي أن الأزمة تمزق النظام الاجتماعي الحقيقي أو المدرك إذ يستخدم هذا التعريف للإشارة إلى نقطة التحول الحاسمة في مجرى الأحداث إلى حالة يكون فيها التغيير الحاسم للأفضل أو الأسوأ وشيكاً، ويُطبق هذا التعريف على وجه الخصوص في الأوقات الصعبة، وعدم استتاب الأمن وتوقف العمل في السياسة والتجارة[2].

ويمكن اعتبار الأزمة أنها نقطة تحول في موقف مفاجيء، يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، مما يهدد المصالح والبنية الأساسية، وتحدث عنها نتائج غير مرغوب بها، وكل ذلك في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار موحد للمواجهة، تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة[3]. فالأزمة موقف طارئ يحدث ارتباكاً في تسلسل الأحداث اليومية للمنظمة ويؤدي إلى سلسلة من التفاعلات ينجم عنها تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية بالمصالح الأساسية للمنظمة مما يستلزم اتخاذ قرارات سريعة في وقت محدد، وفي ظروف يسودها التوتر نتيجة لنقص المعلومات وحالة عدم التيقن التي تحيط بأحداث الأزمة. **ولكي يتحول الموقف العادي إلى أزمة لابد من تحقيق ثلاثة عناصر أساسية هي:** وقوع حدث يسبب تغيراً مهماً للأسوأ، عدم قدرة المنظمة على التوافق مع هذا التغير، وأن يشكل هذا التغير تهديداً لبقاء المنظمة[4].

كما يرى هاريسون Harrison أن الأزمة عبارة عن تغير مفاجيء إلى الأسوأ، ووضع غير مستقر تجد المنظمة نفسها تواجهه نتيجة إهمال يترتب عليه ما لا يُحمد عقباه، أو ظهور منتج معيب، أو تخريب يُسفر عن خسائر فادحة في الأرواح والممتلكات[5]، وتُعرف بأنها حادث خطير يؤثر على أمن الإنسان أو البيئة أو سمعة المؤسسة، ويؤدي إلى سير العمل بشكل معاكس لما قُرر له، ويبدو أن هناك تشابه فيما بين القضية والأزمة، إلا أن عامل

1- محمود يوسف، **إدارة وتخطيط العلاقات العامة** (القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008م) ص ص176-177.

2 -Marc Raboy And Bernard Dagenais: Introduction: Media And The Politics of Crisis, Ed, "Media, Crisis And Democracy", **London, Sage Publications, P. 3.**

3- نزار ميهوب، **مدخل إلى العلاقات العامة** (سوريا: دمشق، الأكاديمية السورية الدولية، 2009م) ص 92.

4- على عجوة و كريمان فريد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية و إدارة الأزمات (القاهرة: عالم الكتب، 2005م) ص 175.

5 -Shirly Harrison, **Public Relations: An Introduction**, (London: Mc Routledge, 1995) P. 82.

الوقت هو الفيصل الوحيد بينهما "فالأزمة عادةً ما تأتي بسرعة، وتحتاج للتحرك السريع؛ لأن العمل يتم تحت ضغط الوقت، ولا توجد معرفة كافية لبناء القرارات والتصرف بناء عليها، أما القضية فعادةً ما تسمح ببعض الوقت للتفكير فيها، ولتحليل الموقف، واتخاذ القرارات بهدوء أكثر من وقت الأزمة"[1].

الفرق بين الأزمة والكارثة The Difference between Crisis and Disaster

اهتمت الأدبيات والكتابات العلمية المختلفة بشكل مكثف بتأصيل الأزمة وتوضيح الفرق بينه وبين المفاهيم الأخرى المرتبطة به والتي تسبب إرباكاً بسبب التداخل بينها، مثل مفاهيم الكارثة، المشكلة، الحادث، والقضية. وفي أوقات الأزمات والكوارث – أياً كان نوعها – يحتاج الجمهور إلى المعلومات الواضحة والكافية عما يحدث، ويحتاج أيضاً إلى تفسير لما يحدث وتصور بالسيناريو المستقبلي لتطور الأزمة أو الكارثة، وتوضيحاً وافياً لما ينبغي القيام به واتباعه في التعامل مع هذه الأزمة.

نرى في هذا السياق أن الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فعندما نقول أزمة فهي تعني كافة الأزمات الصغيرة والكبيرة المحلية والإقليمية أو الدولية أو حتى الأسرية، وأيضاً تعني بشكل عام الكوارث؛ **أما الكارثة فإن مدلولها يكاد ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتكات كما في الشكل التالي.**

1- Michael Bland**, Communication out of Crisis,** 1st ed. (Macmillan Press, London) Pp. 5- 6.



شكل رقم (1) يوضح الفرق بين الأزمة والكارثة

فتختلف الأزمة عن الكارثة (Disaster) بكونها تنشأ منها كما قد تسببها. وفي الوقت الذي يُنظر فيه إلى الطوارىء (Emergencies) بأنها أحداث غير متوقعة ومحدودة تحدث بشكل نظامي لذا يمكن التنبؤ بها وكذلك التدريب عليها. فيما تكون الأزمة ذات طبيعة وحجم مختلفين، إذ تمثل انهياراً للهياكل المألوفة التي تمنح النظام السياسي والاجتماعي القائم شرعيته، وتهدد القيم الجوهرية التي يرتكز عليها، وكذلك وظيفة الأنظمة التي تديم الحياة، مما يحتم التعامل الطارىء معها تحت ظروف من عدم التأكد العميق. بينما تنطوي الكارثة على فقدان الحياة والمعاناة والضرر الكبير والطويل الأمد للممتلكات والبنى التحتية، إنها الأزمة ذات النهاية التعيسة (It's aCrisis With a Bad Ending). في حين يتأثر الفرق بين الكارثة والنكبة (Catastrophe) بالميول الثقافية، فالكارثة في بلد قد تُدرك على أنها نكبة في بلد أخر. ومع ذلك تُوضع النكبة في النهاية الأبعد على مقياس يصف مستوى تهديد الأحداث وحجم نتائجها المحتملة[1].

1- إيثار عبد الهادي محمد، إستراتيجية إدارة الأزمات: تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي (مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد: كلية الإدارة والاقتصاد، العدد رقم 64، المجلد رقم 17، ديسمبر 2011م) ص 50.

الكارثة	الأزمة	عناصر المقارنة
كاملة	**تصاعدية**	**المفاجأة**
بشرية ومادية كبيرة	معنوية وقد يصاحبها خسائر بشرية ومادية	الخسائر
غالباً طبيعية وأحياناً إنسانية	إنسانية	الأسباب
صعوبة التنبؤ	إمكانية التنبؤ	التنبؤ بالوقوع
تفاوت في الضغط تبعاً لنوع الكارثة	ضغط وتوتر عالي	الضغط على متخذ القرار
غالباً ومعلنة	أحياناً وبسرية	المعونات والدعم
محلية وإقليمية ودولية (أنظمة الحماية المدنية)	داخلية	أنظمة وتعليمات المواجهة

مما سبق نستطيع إجمال أهم الفروقات بين مفهومي الأزمة والكارثة على النحو التالي:

- الأزمة أعم وأشمل من الكارثة، فكلمة الأزمة تعني الصغيرة منها والكبيرة، المحلية والخارجية، أما الكارثة فمدلولها ينحصر في الحوادث ذات الدمار الشامل والخسائر الكبيرة في الأرواح والممتلكات.

- للأزمات مؤيدون داخلياً وخارجياً، أما الكوارث وخاصة الطبيعية منها فغالباً لا يكون لها مؤيدون.

- في الأزمات نحاول اتخاذ قرارات لحل تلك الأزمات، وربما ننجح وربما نخفق، أما في الكارثة فإن الجهد غالباً ما يكون بعد وقوع الكارثة وينحصر في التعامل معها.

سمات وخصائص الأزمات Features and Characteristics of Crisis

حتى يمكن التعامل مع الموقف الخطير الذي يواجه الكيان الإداري على أنه يشكل أزمة فلابد أن يتوافر فيه مجموعة من الخصائص. **ويرى بعض العلماء أن الأزمات تتسم بالخصائص التالية:**

في رأي لويس كمفورت L. Komfort فإن هناك ثلاث خصائص للأزمة تؤدي إلى إعاقة التعامل معها ومعالجتها وهي[1]:

أ- عامل الشك أو عدم التأكد: Uncertainty.

ب- عامل التفاعل: Interaction.

ج- عامل التشابك والتعقيد: Complexity.

ويضيف زهير الصباغ إلى الخصائص السابقة: أن الأزمة تساعد على ظهور أعراض سلوكية مرضية مثل "القلق، فقدان العلاقات الاجتماعية، شيوع اللامبالاة، وعدم الانتماء"[2].

أما السيد عليوة فيرى أن أهم خصائص الأزمات ما يلي[3]:

- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.

- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.

- يصعب فيها التحكم في الأحداث.

- تسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية.

- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.

- التهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل انهيار الكيان الإداري أو سمعة وكرامة متخذ القرار.

- المفاجأة والسرعة التي تحدث بها، ومع ذلك قد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة.

1- فهد أحمد الشعلان، **إدارة الأزمات: الأسس – المراحل – الآليات** (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002م) ص 56.

2- زهير نعيم الصباغ، **دور إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات** (بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة، جامعة عين شمس، 1997م) ص5.

3- السيد عليوة، **إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات** (القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، 2003م) ص ص 81، 82.

- التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة، والمهتمة وغير المهتمة واتساع جبهة المواجهة.

- سيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

فالأزمة عبارة عن موقف يتصف بصفتين أساسيتين هما[1]:

أ- التهديد الخطر للمصالح والأهداف الجوهرية التى يسعى المدير إلى تحقيقها ويشمل هذا التهديد حجم وقيمة الخسارة المحتملة، وكلما زاد حجم الخسارة واحتمال تحقيقها كلما زاد التهديد.

ب- ضغط الوقت بمعنى أن الوقت المتاح أمام المدير للقيام بالبحث واتخاذ القرار قبل وقوع الخسائر المحتملة أو تصاعدها وقت ضئيل جداً. إذ أن إدراك المدير للوقت المتاح لحل الأزمة يتأثر ببعض العناصر النفسية مثل خصائص وسمات شخصية المدير في التعامل مع الأزمة وبمستوى الضغط النفسي الذى شعر به المدير، وبصفة عامة كلما زاد تعقد المشكلة زاد إحساس المدير بالضغط النفسي وزاد ضغط الوقت عليه وقلت درجة استجابته للأزمة.

وفي دراسة عن سلوك صناع السياسة الخارجية خلال موقف الأزمة، **استخلص الباحثون جيمس روبنسون وتشارلز هيرمان ومارجريت هيرمان أن موقف الأزمة يتضمن ثلاث خصائص وهي[2]:**

1- هل الموقف متوقع أم غير متوقع؟ فعلى سبيل المثال غزو كوريا الشمالية لكوريا الجنوبية في يناير عام 1950م، كان غير متوقع بالنسبة لصناع القرار في واشنطن وفي العواصم الأخرى، وبنفس الطريقة اكتشاف الصواريخ السوفيتية في كوبا في بدايات أكتوبر 1962م كان مفاجئاً بالنسبة للمستويات العليا لصناع السياسة الأمريكيين.

2- درجة التهديد التي تواجه وحدة صنع القرار: هذا التهديد الذي يوجه نحو مصالح وأهداف صناع القرار في الدولة القومية. فعلى سبيل المثال في عام 1948م أنذرت بريطانيا الولايات المتحدة بسحب الدعم الاقتصادي الموجه لتركيا واليونان، وكان ذلك بمثابة تهديد خطير

1- نيفين الحلوانى محمد، **إدارة الأزمات والسياحة**، (القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 2004م) ص ص10-11.

2- ولاء علي محمد إبراهيم، **دور المفاوضات في إدارة الأزمات الدولية – دراسة نظرية مع التطبيق على أزمة الملف النووي الإيراني**، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 2009م) ص 94.

واجه صناع السياسة الخارجية في الولايات المتحدة الأمريكية، وبشكل أكثر وضوحاً مثل تهديداً للمصالح الأمريكية في المنطقة التي تتعلق بحماية الدول القومية المستقلة من سيطرة الاتحاد السوفيتي، وكذلك مثل غزو كوريا الشمالية لكوريا الجنوبية تهديداً للسلام ولتعهدات الولايات المتحدة والأمم المتحدة بحماية الدول الصغيرة المحيطة بالاتحاد السوفييتي.

3- بالنسبة للوقت المتاح للاستجابة The Available Time For Responding:
هو وقت محدود. فعلى سبيل المثال كان الوقت المتاح أمام الولايات المتحدة الأمريكية لتقرير إرسال قوات أمريكية للدفاع عن كوريا الجنوبية في صيف 1950م أسبوعاً واحداً فقط.

مما سبق نلاحظ اتفاق الباحثين فيما بينهم على أن الأزمة هي حدث له عدة خصائص تتمثل في الآتي[1]:

- حدث غير مرغوب فيه.
- حدث غير متوقع أو احتمالات حدوثة ضعيفة.
- حدث يسبب اضطراب في المنظمة وأنشطتها، ويؤدي إلى تغييرها بصورة أو بأخرى.

وهذا يعنى الآتى:

- أن الأزمات تأتي من مواقف معينة قد تكون من صنع الطبيعة أو من فعل الإنسان.
- أن ديناميكية البيئة قد تكون مسئولة عن توليد الأزمات فالبيئة المتغيرة لا ينتج عنها إلا أزمات متتالية.
- تتسم الأزمات بخطورتها وتهديدها للأفراد والمنظمات والدول.
- تتسم الأزمات الخطيرة بخاصية المفاجئة.
- تتطلب الأزمات قدراً عالياً من المهارة والحنكة الإدارية لاحتوائها أو إدارتها أو العمل على تضييق تأثيراتها السلبية.

1- هند محمد نجيب غريب، **أثر تخطيط المنظمات للسيناريوهات الاستراتيجية في قدرتها على إدارة الأزمات بكفاءة،** رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2012م) ص 37.

- وفيما يلي جدول يوضح فيه لالوندي كارول Lalonde Carole مستويات الأزمة والأوجه السلبية والإيجابية لها[1]:

مستوى الأزمة	الأوجه السلبية (التهديدات)	الأوجه الإيجابية (الفرص)
أولاً: على مستوى الخطة الاستراتيجية	تشويش + فوضى	البحث عن فرص + تجديد النسيج الاجتماعي
ثانياً: على مستوى الخطة التشغيلية	قصور ذاتي + شلل + مصدر للإرباك + صراع + تنافس	تكييف أفعال جديدة وأكثر كفاءة وفاعلية
ثالثاً: على مستوى الخطة المتصلة بالعلاقات والسلوكيات	شد مفرط يؤدي إلى سلسلة من السلوكيات العنيفة والطائشة	تعاون + تحالفات + ائتلافات + ضغط خلاق + البحث عن حلول واضحة
رابعاً: على مستوى خطة القيم	تصرفات روتينية مألوفة	وقاية + تماسك
خامساً: على مستوى خطة التعلم	مدخل متسارع باتجاه قواعد معيارية	التجريب والوصول لنتائج وحلول

ويضيف بوان وماكونيل أهم الخصائص للأزمات فيما يلي[2]:

- المفاجأة العنيفة والمعقدة عند حدوث الأزمة، لما تحمله من تهديد خطير للوضع القائم.

- السرعة في تتابع الأحداث ونتائجها، مما يولد ضغطاً كبيراً فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل مع الأزمة، وعواقب وخيمة تصل إلى حد التدمير.

- أهمية اتخاذ قرار سريع وحاسم ومبدع.

- التشابك بين الأسباب والنتائج وبين مختلف قوى الأزمة المؤيدة والمعارضة، مما يزيد من تعقيد الموقف الأزموي.

- حالة من عدم التأكيد نتيجة نقص المعلومات، وقلة المعرفة، ومن ثم ضعف القدرة على التنبؤ باتجاه حركة الأزمة، مما يولد تشويشاً وغموضاً عالياً وصعوبة بالغة في اتخاذ القرار واختيار البديل الأفضل.

- سيادة حالة من التوتر والقلق والتشكك والإرباك والخوف من فقدان السيطرة.

- نقطة تحول مصيرية تحمل جانبي التهديدات والفرص معاً.

1- Lalonde, Carole, In Search of Archetypes in Crisis Management (**Journal Of Contingencies & Crisis Management,** Vol. 12, No. 2, 2004) P. 7.

2- Boin , Arjen & McConnell , Allan, Preparing for Critical Infrastructure Breakdowns: The Limits of Crisis Management &the Need for Resilience. **(Journal of Contingencies & Crisis Management,** Vol. 15, No. 1, 2007) Pp. 50- 59.

ثانيًا: أسباب الأزمات من وجهة نظر الشريعة الإسلامية

Causes of Crisis from the Perspective of Islamic Law

يمكن أن تُعزى الأزمة إلى خصائص تتصل بالمنظمة وبيئتها الداخلية، أو إلى عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية المحيطة. **فيما يعزي المنهج الإسلامي أسباب الأزمات إلى كل من الآتي:**

1- البعد الإيجابي للأزمة The Positive Dimension of the Crisis

ويتمثل باختبار وإبتلاء المؤمن بالأزمات والمحن الممحصة، إذ يقول الله عز وجل: "**ألم أَحَسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُون لَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللَّهُ الَّذِينَ صَدَقُوا وَلَيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبِينَ**"[1]، وفي قوله تعالى: "**أَمْ حَسِبْتُمْ أَن تَدْخُلُواْ الْجَنَّةَ وَلَمَّا يَأْتِكُم مَّثَلُ الَّذِينَ خَلَوْاْ مِن قَبْلِكُم مَّسَّتْهُمُ الْبَأْسَاء وَالضَّرَّاء وَزُلْزِلُواْ حَتَّى يَقُولَ الرَّسُولُ وَالَّذِينَ آمَنُواْ مَعَهُ مَتَى نَصْرُ اللّهِ أَلا إِنَّ نَصْرَ اللّهِ قَرِيبٌ**"[2]، وقوله تعالى: "**كُلُّ نَفْسٍ ذَائِقَةُ الْمَوْتِ وَنَبْلُوكُمْ بِالشَّرِّ وَالْخَيْرِ فِتْنَةً وَإِلَيْنَا تُرْجَعُونَ**"[3]، وهكذا تبتلى الرسل بالأزمة الشدة ثم تكون لها النصر والعاقبة مع تعاظم الأجر والثواب.

2- البعد السلبي للأزمة The Negative Dimension of the Crisis

وتعكس عوامل ذاتية تمثل ذنوباً ومعاصي بعضها خفي، قد يرتبط بعلاقة الإنسان مع ذاته أو مع الغير أو مع الخالق (عز وجل) والتي تكون سبباً أساسياً للأزمات التي تحيط بالإنسان، **وقد أشارت إليها آيات قرآنية وأحاديث شريفة لا حصر لها، ومنها:**

أ- يقول الله تعالى: "**أَوَلَمَّا أَصَابَتْكُمْ مُصِيبَةٌ قَدْ أَصَبْتُمْ مِثْلَيْهَا قُلْتُمْ أَنَّىٰ هَٰذَا قُلْ هُوَ مِنْ عِنْدِ أَنْفُسِكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ**"[4]، وقال سبحانه: "**مَّا أَصَابَكَ مِنْ حَسَنَةٍ فَمِنَ اللَّهِ وَمَا أَصَابَكَ مِن سَيِّئَةٍ فَمِن نَّفْسِكَ وَأَرْسَلْنَاكَ لِلنَّاسِ رَسُولًا وَكَفَىٰ بِاللَّهِ شَهِيدًا**"[5].

1- القرآن الكريم، سورة العنكبوت، الآيات أرقام 1، 2، 3.
2- القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية رقم 214.
3- القرآن الكريم، سورة الأنبياء، الآية رقم 35.
4- القرآن الكريم: سورة آل عمران، الآية رقم 165.
5- القرآن الكريم: سورة النساء، الآية رقم 79.

ب- الفساد بشتى أنواعه، يقول الله تعالى "**إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا مِنَ الْأَرْضِ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ**"[1]، وقوله تعالى: "**ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ**"[2].

ج- الكفر بأنعم الله، حيث قال تعالى: "**وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ**"[3].

د- الظلم ويمثل السبب المباشر لانهيارات الكيانات الاجتماعية سواء كانت منظمات أم مجتمعات، وهي من السنن الربانية، إذ يقول الخالق سبحانه وتعالى:

"**وَكَمْ قَصَمْنَا مِنْ قَرْيَةٍ كَانَتْ ظَالِمَةً وَأَنْشَأْنَا بَعْدَهَا قَوْمًا آخَرِينَ**"[4].

"**وَكَذَٰلِكَ أَخْذُ رَبِّكَ إِذَا أَخَذَ الْقُرَىٰ وَهِيَ ظَالِمَةٌ إِنَّ أَخْذَهُ أَلِيمٌ شَدِيدٌ**"[5].

"**فَكَأَيِّن مِّن قَرْيَةٍ أَهْلَكْنَاهَا وَهِيَ ظَالِمَةٌ فَهِيَ خَاوِيَةٌ عَلَىٰ عُرُوشِهَا**"[6].

"**قُلْ أَرَأَيْتَكُمْ إِنْ أَتَاكُمْ عَذَابُ اللَّهِ بَغْتَةً أَوْ جَهْرَةً هَلْ يُهْلَكُ إِلَّا الْقَوْمُ الظَّالِمُونَ**"[7].

"**وَمَا كَانَ رَبُّكَ مُهْلِكَ الْقُرَىٰ حَتَّىٰ يَبْعَثَ فِي أُمِّهَا رَسُولًا يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِنَا وَمَا كُنَّا مُهْلِكِي الْقُرَىٰ إِلَّا وَأَهْلُهَا ظَالِمُونَ**"[8].

ويمثل الإهلاك هنا الحوادث التي لا تهلك الديار، إذ يؤدي إلى هلاك المجتمع بالحوادث والفتن وتعجيل العقوبة، وقد أخبرنا الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم أن الله سبحانه وتعالى قد حرم الظلم على نفسه في الحديث الشريف "**يا عبادي إني حرمت الظلم على نفسي، وجعلته بينكم**

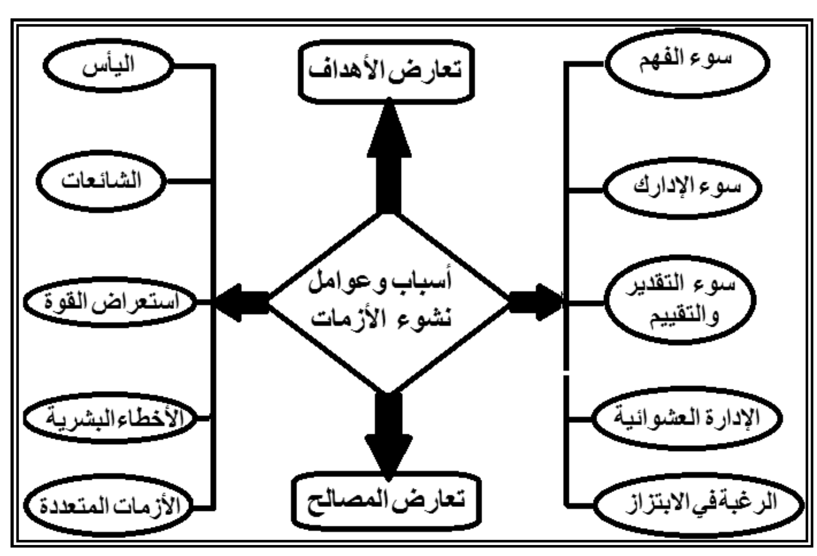
1- القرآن الكريم: سورة المائدة، الآية رقم 33.
2- القرآن الكريم، سورة الروم، الآية رقم 41.
3- القرآن الكريم، سورة النجل، الآية رقم 112.
4- القرآن الكريم، سورة الأنبياء، الآية رقم 11.
5- القرآن الكريم، سورة هود، الآية رقم 102.
6- القرآن الكريم، سورة الحج، الآية 45.
7- القرآن الكريم، سورة الأنعام، الآية رقم 47.
8- القرآن الكريم، سورة القصص، الآية رقم 59.

محرماً فلا تظالموا". لذلك كان الفناء والزوال مصيراً محتوماً لكل من يستبدل السنن الاجتماعية الطبيعية في العدل والإنصاف التي تضمن البقاء والنمو بالظلم والتجاوز والإفساد، كما أن إهلاك القرى في الآيات الكريمة المتقدمة يعزى أسبابها إلى فساد وظلم النظام الكلي وليس الفرد فقط.

أسباب وعوامل نشوء الأزمات The Causes and Factors of Crisis

لكل أزمة مقدمات تدل عليها، وشواهد تُشير إلى حدوثها، ومظاهر أولية، ووسطى، ونهائية تُعززها ... ولكل حدث أو فعل تداعيات وتأثيرات، وعوامل تفرز مستجدات، ومن ثم فإن حدوث المقدمات، ليس إلا شواهد قمة جبل جليد، تخفي تحتها قاعدة ضخمة من الجليد ومن المتواليات والتتابعات.

وأوضح الخضيري أسباب وعوامل نشوء الأزمات ممثلة في الشكل التالي[1]:



شكل رقم (2) يوضح أسباب وعوامل نشوء الأزمات

كما أن لكل شيءٍ سبباً؛ فإن هناك عوامل تتسبب في وجود الأزمة؛ فهي ليست وليدة اللحظة، ولكنها نتاج تفاعل أسباب وعوامل نشأت قبل ظهورها. وتساهم المعرفة بأسباب

1- محسن أحمد الخضيري، **إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف** (القاهرة: مجموعة النيل العربية، الطبعة الثانية، 2002م) ص 66.

الأزمة في تحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع، **ولكل أزمة أسباب تنتج عنها أهمها**[1]**:**

1- سوء الفهم: خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوفرة عن الأزمة نتيجة قلتها أو تداخلها. وقد ينشأ سوء الفهم عادةً من خلال جانبين هما: المعلومات المبتورة، والتسرع في إصدار القرارات.

2- سوء الإدراك: يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها، والحكم التقـديري على الأمور المعروضة.

3- سوء التقدير: إما بالشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها، نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.

4- سوء التقييم: وينشأ في كثير من الأحيان نتيجة المغالاة في الثقة بالنفس، وفي القـدرة الذاتيـة علـى مواجهة الطرف الآخر.

5- سوء الإدارة: بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية. فالإدارة العشوائية هي التي تقوم على الجهل وتشجيع الانحراف والتسيب.

6- تعارض المصالح والأهداف: لاختلافات شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.

7- الأخطاء البشرية: ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها، لغياب التدريب أو قلة الخبرة أو انخفاض الدافعية.

8- الشائعات: استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة وفي توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة، بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسئولين. وهي أهم مصدر من مصادر الأزمات، بل إن كثيراً من الأزمات يكون مصدرها الوحيد إشاعةً أُطلقت بشكل معين.

1- إيثار عبد الهادي محمد، مرجع سابق، ص 51.

9- اليأس والإحباط: أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حل المشكلات والذي يُعزى إلى القمع الإداري أو التدهور في الأنظمة الإدارية. فيعد اليأس في حد ذاته أحد الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطراً على المؤسسة، وقد يكون اليأس على مستوى الدول أيضاً باعثاً على أزماتٍ طاحنةٍ عنيفة.

10- الرغبة في الابتزاز: تعريض متخذ القرار لضغوط نفسية ومادية وشخصية واستغلال أخطاءه من أجل صنع أزمة، وكنتيجة لغير الواعز الديني والأخلاقي.

11- انعدام الثقة: في الآخرين وفي المنظمة نتيجة الخوف أو الاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة.

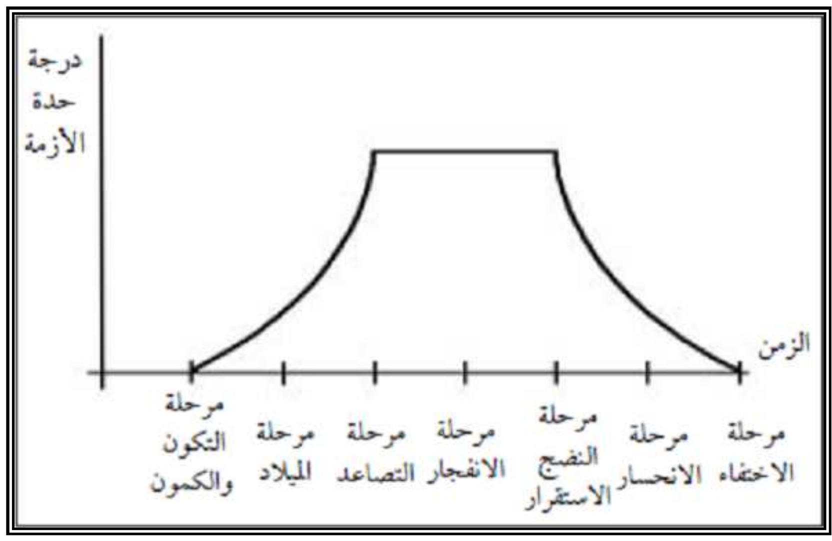
12- الأزمات المتعددة: وتُفتعل للتمويه على أزمات أكبر.

ويضيف عبد اللطيف الهميم أن لكل أزمة سبب نشوء فهناك[1]:

- أزمات نشأت بسبب وباء مرضي.
- أزمات نشأت بسبب تناقص وجود.
- أزمات نشأت بسبب اختلاف الدين.
- أزمات نشأت بسبب احتقان التاريخ بترسبات الماضي.
- أزمات نشأت بسبب ثأر دولي.
- أزمات نشأت بسبب نظام جديد لا يُحسن السيطرة على وسائل القوة.

وعندما لا يتم اكتشاف أسباب الأزمة أو الأزمة نفسها قبل ميلادها، أو عندما تُكتَشف وتُترَك لتظهر على سطح الأحداث، أو عندما تُفتَّعل الأزمات، **فإنها تمر بعدة مراحل يمكن تمثيلها في الشكل التالي:**

1- عبد اللطيف الهميم، **إدارة الأزمة وقيادة الصراع في الموروث الإسلامي المعاصر** (عمان: دار عمار للنشر والتوزيع، 2004م) ص 208.



شكل رقم (3) يوضح مراحل الأزمة

ويمكن تفسير هذه المراحل كما يلي[1]**:**

أولاً: مرحلة الكمون والتكوين: وهي المرحلة التي تنضج وتظهر فيها أسباب ميلاد الأزمة. الأزمة هنا مثل الجنين الذي بدأ ينمو داخل الرحم. مرحلة الكمون والتكوين قد تطول وقد تقصر، حسب الظروف والإجراءات التي تعُجل أو تُبطيء بالأزمة أو تقضي عليها قبل ميلادها.

ثانياً: مرحلة الميلاد: وهي المرحلة التي تسفر فيها الأزمة عن نفسها وتظهر على سطح الأحداث.

ثالثاً: مرحلة التصاعد والاتساع: وهي المرحلة التي تبدأ فيها الأزمة في استقطاب الاهتمام بسبب اتساع دائرة وعمق تأثيرها وتصاعد وتيرتها.

رابعاً: مرحلة الانفجار: وهي المرحلة التي لم يعد بالإمكان معها احتواء الأزمة.

خامساً: مرحلة النضج: وهي المرحلة التي تبلغ فيها الأزمة أقصى درجات تأثيرها، وقد تستقر عند ذلك المستوى لفترة قد تطول أو تقصر، حسب طبيعة الأزمة وإدارتها وأطرافها.

1- سعد بن علي الشهراني، إدارة عمليات الأزمات الأمنية (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى، 2005م) ص ص 19، 20.

سادساً: مرحلة الانحسار: وهي المرحلة التي يبدأ فيها الكيان باستعادة السيطرة على الأحداث والأوضاع.

سابعاً: مرحلة الاختفاء: وهي المرحلة التي تنتهي فيها الأزمة تماماً، ولا يبقى إلا آثارها ونتائجها.

مما سبق يتضح لنا أن هناك ثلاثة أزمان تمر بها الأزمة وهي زمن ما قبل الأزمة (مرحلة الكمون والتكوين) وزمن أثناء الأزمة (المراحل منذ ميلاد الأزمة حتى انحسارها) وزمن ما بعد الأزمة (مرحلة اختفاء الأزمة). البعض قد يغفل مرحلتي التكوين والانفجار، وهما مرحلتان حاسمتان، خصوصاً فيما يتعلق بفاعلية إدارة الأزمات.

إدارة الأزمات Crisis Management

يتزايد الاهتمام بإدارة الأزمات نظراً لما للأزمات من آثار بعيدة المدى، كما تتعدى آثارها الأجيال الحالية إلى الأجيال القادمة التي لم تر النور بعد. وتعد إدارة الأزمة بمثابة فن تحاول من خلاله الأطراف تجاوز ما يترتب على الأزمة. وفي إدارة الأزمات تأتي مجموعة من الأدوات التي يمكن من خلالها إدارة الأزمة على نحو يقلل أو يحد من المشاكل المترتبة عليها ومنها الأداة الاقتصادية والعسكرية والأداة الدبلوماسية وأخيراً الأداة الإعلامية[1]. يمكن تعريف إدارة الأزمات على أنها تلك القرارات الاستراتيجية التي يجب اتخاذها من أجل تجنب أو تخفيف حدة التطورات غير المرغوبة، والوصول إلى حلول مناسبة للمشاكل[2]، أو أنها تلك الوظيفة المتعلقة بالعمل على تقليص آثار الأزمات ومساعدة المنظمة على التحكم في موقفها، كما أنها تحاول الاستفادة من المزايا التي تحققها الأزمة، وجميع القرارات التي يتم اتخاذها أثناء الكوارث، وهي بذلك تركز في المقام الأول على الأفراد، وفي المقام الثاني على مرونة الأعمال[3].

1- ولاء علي محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص 87.

2- Burnett, J. A Strategic Approach to Managing Crisis (**Public Relations Review**, Vol. 24, No. 4, 1998) P. 476.

3- Spillan, J. & Hough, M. Crisis Planning in Small Business: Importance, Impetus and Indifference (**European Management Journal,** Vol. 21, No. 3, 2003) P. 400.

وتُعرف إدارة الأزمة على أنها اتخاذ إجراءات طارئة تحت ضغوط متنوعة ومتعددة وتوتر داخلي لحل مشكلات سببتها الأزمة نفسها، إما بفعل أو تصدير جانب آخر وإما بتراكم آثار وسلبيات البيروقراطية والإهمال مروراً بعواقب الأزمة أو خسائر الكوارث[1]. كما تُعرف إدارة الأزمات بأنها تلك الإدارة التي تهدف إلى التخلص من الفشل الفني، وكذلك تطوير أنظمة اتصال جيدة تعمل على إدارة الأزمات من خلال التدريب على المهارات والأساليب اللازمة للتنبؤ وفهم المواقف الخطيرة والتركيز عليها[2].

من ناحية أخرى تختلف إدارة الأزمات كوظيفة عنها كإدارة أو قسم، فإدارة الأزمات كتكوين أو كقسم في المنظمة تشير إلى مجموعة من الأفراد المسئولين عن وضع الخطط واتخاذ الإجراءات اللازمة للإعداد للأزمات، في حين أن إدارة الأزمات كنشاط تتمثل في كافة الأعمال التي يتم القيام بها في سبيل التغلب على الأزمة[3]. وإدارة الأزمات مستوحاة أصلاً من الحرب الباردة؛ حيث كان هدف إدارة الأزمات في الحرب الباردة هو إدارة الموقف مع الاتحاد السوفيتي، وبالتالي لم يتصاعد الموقف ليصل إلى حرب نووية[4].

وقد عرّف البعض إدارة الأزمات بأنها مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذَل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة. ويعرفها ليتل Little نظام يُستخدَم للتعامل مع الأزمة، من أجل تجنب وقوعها، والتخطيط للحالات التي يَصعُب تجنبها؛ بهدف التحكم في النتائج، والحد من الآثار السلبية، أيضاً عرف تشيس Chase إدارة الأزمة بأنها الخطوات التي تُتَخذ لتقليل مخاطر حدوث الأزمة[5].

إضافة إلى ما سبق، جاءت إدارة الأزمة مسألة قائمة بحد ذاتها منذ القدم. وكانت مظهراً من مظاهر التعامل الإنساني مع المواقف الطارئة أو الحرجة التي واجهها الإنسان بعد أن تحدى الطبيعة أو غيره من البشر. ولم تكن تُعرَف آنذاك باسم إدارة الأزمة وإنما عُرِفَت تسميات أخرى مثل الحنكة الدبلوماسية، أو براعة القيادة، أو حسن الإدارة.... إلخ. وكانت هذه الممارسة هي المحك الحقيقي لقدرة الإنسان على مواجهة الأزمة والتعامل مع

1- N. Augustine, Managing the Crisis you Tried to Prevent (**Harvard Business Review,** November- December, 1995) Pp. 105- 109.

2- Goel, s. **Crisis Management: Master The Skills To Prevent Disasters,** 2009, P. 25

3- Glaesser, D. **Crisis Management in The Tourism Industry,** 2006, Pp. 84- 85.

4- Pfaltzgraff, R. L. Crisis Management: Looking Ahead**, (The Crisis Management Conference:** Athena, Organized by The Hellenic Ministry of National Defence, 2008) P. 1.

5- عبد السلام أبو قحف، دليل المدير في التفويض: إدارة الأزمات (الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر، 2002م) ص ص 34- 40.

المواقف الحرجة بما تفجره من طاقات إبداعه، وتستفز قدراته على الابتكار، هذه القدرات التي جعل منها تشارلز رووتر Charles Rooter في كتابه "فن الدبلوماسية" الأصل في نشأة الدبلوماسية[1].

أيضاً يتطلب لمنع الأزمات وكذلك للتعامل معها وجود نظام للمعلومات يضمن انتقالها بصورة فعّالة لمواجهة التهديد وضغط الوقت والمساعدة في عملية اتخاذ القرار فتوفر المعلومات الخاطئة بالأزمة وتوظيفها بصورة صحيحة عبر وسائل ملائمة يقلل من احتمالية حدوث الأزمة ويقلل من تأثيرها السلبي في حال الحدوث ويساهم في الاسراع بالتغلب عليها من خلال اتخاذ القرارات الصائبة[2]. وللتعامل مع الأزمة يتم التعرف على أسباب حدوثها وكيفية تأثيرها على الوضع القائم وتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها لمواجهة مخاطر الأزمة[3]. كما تستخدم في إدارة الأزمة وسائل اتصال متعددة للتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي بصورة آنية سريعة وصادقة وشفافة بهدف توضيح كيفية استجابة المنظمة للأزمة وتعاملها معها وذلك حتى في حال الوقوع ففي الخطأ.

ويمكن النظر لكل أزمة من زوايا عدة مادية، ومعنوية، وإعلامية، وسياسية... إلخ تشكل جوانبها وأبعادها المتعددة. وغالباً ما يترافق مع الأزمة ثلاث جوانب أو أزمات مترابطة مع بعضها وهي الأزمة الإعلامية (Media Crisis) وتتعلق بكيفية تقديم المعلومات عن الموقف، والأزمة المحلية (Local Crisis) وترتبط بتقديم التعويضات للضحايا المتضررين أو ما يدعى بالأزمة السيكولوجية (Psychological Crisis) والأزمة الفنية (Technical Crisis) وتتعلق بتأمين موقع الحادث وإيجاد الحل الفني. وتترابط هذا الأزمات الثلاثة مع بعضها بشكل وثيق، ذلك أن إيجاد حل للأزمة الفنية يعتمد بشكل كبير على الإدارة الناجحة للأزمتين الإعلامية والمحلية[4].

1- ولاء علي محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص 96.

2- Wang, Wei-Tsong and Lu, Yu-Cheng. Knowledge transfer in response to organizational crises: An exploratory study, (**Expert Systems with Applications**, Vol. 37, 2010) Pp. 3934- 3942.

3- Wang, Wei-Tsong and Belasdo, Salvotore: Strategic integration: A knowledge management approach to crisis management, Research submitted to the 38 **Hawaii International conference on system sciences** (2005).

4- Szpirglas, Mathias , Acquier, Aurelien & Gand , Sebastian. **Understanding Organizational Crisis Management Process: An Analytical Framework Drawn From A Case Study In A Public Company** (Germany: Munich, Communication At Euram, 2005) Pp. 9- 11.

من خلال التعريفات السابقة، يمكن تحديد الهدف من مواجهة الأزمات، بأنه السعي بالإمكانات البشرية والمادية المتوافرة إلى إدارة الموقف، وذلك عن طريق[1]:

- وقف التدهور والخسائر.

- تأمين وحماية العناصر الأخرى المكونة للكيان الأزموي.

- السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها.

- الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الاصلاح والتطوير.

- دراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة، لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها، أو حدوث أزمات مشابهة لها.

يوضح ترتيز Trtiz أن عناصر إدارة الأزمة الناجحة يجب أن ترتكز على عدة ركائز تتمثل في الآتي[2]:

- الفورية والسريعة إلى الأزمة.
- دفق متواصل وصريح من المعلومات.
- رسائل صادقة تلك التي تكون متسقة المحتوى.
- عرض الشفقة، أي التعامل الإنساني مع الضحايا.
- تركيز المتحدث الرسمي المتدرب بشخص واحد وتحديد وظيفته.

1- سيد الهواري، **الموجز في إدارة الأزمات** (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1998م) ص 5.

2- Tritz ,Trina Wolosek. **Crisis Management Strategy Utilized By The United States Department Of Defense Following The Terrorist Attack On America: A case Study**. Department Of Communication Studies, 2001, P. 86.

وقد رصدت إحدى الدراسات أسلوبين للتطور المعرفى فى مجال إدارة الأزمات وهما[1]:

1- فحص ودراسة الحالات المتشابهة فى الأزمات والتى تسمح للباحثين بالتوصل إلى الاستراتيجيات المناسبة من خلال نتائج تلك الحالات وتطبيقها فى الحالات المتشابهة.

2- إجراء اختبارات تجريبية لمعرفة تأثير الاستراتيجيات المختلفة المعدة للتطبيق فى حالة الأزمات.

ويكون الهدف الرئيسي لنظام الوقاية والاستعداد احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمة، والحد منها للخروج بأقل الخسائر، وتعتمد هذه الخطوة بدرجة كبيرة على التخطيط، فالتخطيط الجيد لإدارة الأزمات يمكن أن يساهم في منع وقوع أزمات معينة، بالإضافة إلى أن التخطيط السليم لإدارة الأزمات يعمل على إزالة عنصر المفاجأة عند وقوع الأزمة[2].

من جانب آخر، تعتمد الاستجابة الفاعلة التي تعقب الأزمة مباشرة في الساعات أو الأيام الأولى على مرونة وسرعة استجابة المواطنين، والجهات التنفيذية، والقيادة المسئولة. وتعد القدرة السريعة على إستعادة النشاط خاصية أساسية للنظام السليم ترتكز على الصحة الاجتماعية Societal Health ممثلة بالموارد والتجربة والجودة المنظمية.

أهمية إدارة الأزمات The Importance of Crisis Management

يشير كومبس Coombs إلى أن هناك أهمية كبيرة لإدارة الأزمات تتمثل في عدة نقاط يمكن سرد أهمها فيما يلي[3]:

- أن عدم الإعداد والتجهيز للأزمات والقصور في الإدارة أصبحت الآن تكلفتها كبيرة، وأكبر من أي وقتٍ مضى.

1- محمد عبد الوهاب حسن عشماوى، **دور الصحف فى إدارة الأزمات الأجنبية** (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2009م)، ص 109.

2- Ramesh R. Rao, Jon Eisenberg, & Ted Schmitt, **Improving Disaster Management – The Role Of If In Mitigation, Preparedness, Response, and Recovery** (Washington, D.C: The National Academy of Science, 2007) P. 108.

3- W. Timothy Coombs, **On Going Crisis Communication,** 2011, P. 13.

- أن سمعة المنظمة التي تُعد واحدة من الموارد غير الملموسة في المنظمة، ستتعرض حتماً للخطر ما لم يكن هناك إدارة جيدة للأزمات قادرة على حماية سمعة المنظمة.

- أن أصحاب المصالح المختلفة في المنظمة، مثل (العملاء، والمساهمين، والعاملين، والمجتمع) أصبح لهم صوت، وأكثر قدرة على التعبير عن مشاكلهم مع المنظمة، الأمر الذي أصبح يشكل خطورة كبيرة على سمعة المنظمة ما لم يتم الإعداد له، ووضع خطة محكمة لمواجهة الأزمات التي يمكن أن يسببها هؤلاء الأطراف.

- إن العالم لم يعد فيه أي منطقة بمعزل عن باقي المناطق؛ لذا فإن أي حدث لن يقتصر أثره على المنطقة التي حدث فيها، وهنا تكمن أهمية وجود إدارة للأزمات قادرة على دراسة وتحليل البيئة بشكل مستمر.

خصائص إدارة الأزمات Characteristics of Crisis Management

يقصد بخصائص إدارة الأزمة تلك السمات والخصائص التي لو توافرت في موقف أو حالة معينة فإننا يمكن أن نطلق عليها أزمة وتحتاج إلى إدارتها. **وأهم هذه السمات والخصائص يمكن إجمالها في النقاط التالية**[1]:

1- التأثير السلبي الكبير على الكيان المادي والإداري.

2- إزدياد هذا التأثير السلبي إذا لم تكن هناك مواجهة سريعة للموقف الأزموي.

3- سيادة حالة من عدم الاستقرار والعجز وعدم القدرة على التعامل في ظل عناصر تأكدت ووضوح رؤية.

4- إن هذا الموقف الأزموي يحتاج إلى طرق ووسائل غير عادية ومعتادة في المواجهة، الأمر الذي يتطلب استخدام وسائل غير عادية بل والإستعانة بقوى خارجية أحياناً من أجل المساعدة في حل الأزمة.

1- محمد أحمد الطيب هيكل، مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2006م) ص 40.

5- إصابة متخذ القرار بفقدان الثقة وتصعيد حالة الخوف الذاتي لديه وإصابته بالشك والحيرة بالدرجة التي قد تصل إلى الشلل التام وعدم القدرة على التحرك.

6- ظهور حالات مرضية سلوكية مثل القلق والتوتر والشك واللا مبالاة وعدم الإنتماء وشيوع الشائعات والتخريب.

7- عدم قدرة الكيان الإداري لتحمل الموقف الأزموي فترة طويلة، الأمر الذي يتطلب سرعة المواجهة واتخاذ القرار.

مراحل التخطيط لإدارة الأزمات

Stages of Crisis Management Planning

اتجه الباحثون في التخصصات المختلفة إلى تقسيم مراحل التخطيط لإدارة الأزمات وفق رؤيتهم لمراحل مرورها والبواعث الداعية لها، **فنغرض لبعضها فيما يلي:**

التقسيم الثلاثى لمراحل الأزمة[1]:

1- مرحلة ما قبل الأزمة: وهي المرحلة التي تنذر بوقوع الأزمة، وهدف الإدارة في هذه المرحلة هو الاستعداد والتحضير لكل الاحتمالات وكافة المتغيرات **وذلك من خلال وضع خطة متكاملة تحد أو تقلل من مخاطر الأزمة تعتمد على الآتي:**

أ- تدريب الأفراد والمجموعات للقيام بأدوارهم بكفاءة عالية من أجل تنفيذ الخطة الموضوعة بعدما يتم تحديد الإمكانيات والقدرات الضرورية لتنفيذها، وتصميم سيناريوهات مختلفة لتوقعات تتابع الأحداث للأزمة المتوقع حدوثها واختبار ذلك.

ب- تحديد الإجراءات التي يجب الالتزام بها لتلافي الآثار السلبية للأزمة المتوقع حدوثها وعدم تجاهلها لأن اهمالها قد يؤدي إلى تضخم الآثار السلبية للأزمة مثل ذلك الإجراءات اللازمة لمنع الاستيطان فى بيئة مهددة بالأزمات.

1- نيفين الحلوانى محمد، إدارة الأزمات والسياحة، مرجع سابق..

توفير نظام معلوماتي يتيح الفرصة لاتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهة الأزمة (كمعرفة نوعيــة المخاطر التي تهدد منطقة ما واحتمالاتها ومختلف التفاصيل بشأنها ومعرفة تفصيلية عن سكان هذه المنطقة من حيــث عدد سكانها ونوعيــة الخدمات المهددة بالأضرار.

2- مرحلة أثناء وقوع الأزمة: وهي مرحلة التعامل مع الأزمة، إذ يتم فيها التطبيق العملي للتدابير المعدة سابقاً من خطط موضوعــه واستخــدام المهــارات المكتســبة من الــتــدريب والاستــعــداد لمواجهـــة الأزمــة. **وتعتمد هذه المرحلة على عدة عوامل متصلة بطبيعة الأزمة تتمثل في الآتي:**

أ- توفير المعلومات عن حجم الأثار السلبية للأزمة.

ب- تحديد التدابير المناسبة لاحتواء الأضرار الناجمة عن الأزمة والتخفيف من الأثار الاقتصادية والاجتماعية والنفسية لها.

ج- التعاون بين المؤسسات والأجهزة المشتركة في مواجهة الأزمة.

د- كفاءة ومهارات فريق عمل إدارة الأزمات في التفاعل مع الأزمة.

3- مرحلة ما بعد وقوع الأزمة: وتهتم الإدارة فى هذه المرحلة بكيفية إعادة الوضع لما كان عليه قبل حدوث الأزمة من خلال تنفيذ خطط قصيرة أو متوسطة أو طويل الأجل حسب الآثار السلبية والأضرار التي أحدثتها الأزمة سواء على المستوى القومي أو القطاعي أو الوحدة، إلى جانب الدروس المستفادة من خلال التعامل مع الأزمة من السلبيات والإيجابيات التي يمكن استخلاصها من خلال إدارة الأزمات، فقضية التعلم وإعادة التقييم يعتبر أمراً حيوياً وضرورياً لزيادة الخبرة فى التعامل مع الأزمات.

التقسيم الرباعي لمراحل الأزمة [1]:

أ- مرحلة ظهور أعراض الأزمة: وهي المرحلة التي تتجلى فيها إشارات الانذار المبكر باحتمالية حدوث الأزمة مازالت في دور التكوين والنشأة، فالأزمة لا تنشأ في الغالب من فراغ، بل نتيجة مشكلة أو سبب ما لم يحسم أو يعالج المعالجة الرشيدة.

1- حمدي شعبان، **الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث** (القاهرة: التجهيزات الفنية والطباعة بمطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، 2005م) ص ص111-113.

ب- مرحلة وقوع الخطورة الفعلية "وقوع الأزمة": وهي مرحلة اندلاع الأزمة وظهور أثارها السلبية على المنظمة وخلالها تنمو الأزمة وتتداخل في الانتشار وبمحفزات داخلية أو خارجية.

ج- مرحلة التصعيد في خطورة الأزمة: وتستمر الأزمة في تداعياتها وهي أخطر مراحل الأزمة، ومتى وصلت الأزمة لهذه المرحلة، فإن الصدام والانهيار هو انتيجة التي لا مفر منها.

د- مرحلة الشفاء "الخروج من الأزمة": وفي هذه المرحلة تفقد الأزمة بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حتى تتلاشى مظاهرها وتنحسر أسبابها وينتهي الاهتمام بها أو تصبح مجرد خبرة سابقة.

التقسيم الخماسى لمراحل الأزمة[1]:

أ- مرحلة الصدمة: وهو ذلك الموقف الذي يتكون نتيجة الغموض ويؤدي إلى الإرباك والشعور بالحيرة وعدم التصديق لما يجرى وهي مرحلة تتناسب عكسياً مع مدى معرفة وإدراك الإنسان.

ب- مرحلة التراجع: وتحدث هذه المرحلة بعد حدوث الصدمة وتبدأ بوادر الاضطراب والحيرة بالظهور بشكل متزايد ويصاحب ذلك أعراض منها زيادة حجم الأعمال التي لا جدوى منها (الأعمال الفوضوية).

ج- مرحلة الاعتراف: وهنا تتجلى عقلانية التفكير – فيما بعد امتصاص الصدمة – حيث تبدأ عملية إدراك واسعة ومراجعة للأزمة بغية تفكيكها.

د- مرحلة التأقلم: وفيها يتم استخدام استراتيجيات معينة بالإضافة إلى استخدام الموارد البشرية والمادية في المنظمة للتعامل والتخفيف من آثار الأزمة. وقد أطلقت على هذه المرحلة مرحلة الانذار المبكر أو مرحلة اكتشاف إشارات الخطر فهي أولى خطوات إدارة الأزمة يليها مجموعة أساليب وقائية تتابع أحداث الأزمة وتحدد لكل فرد في فريق الأزمة دوره بمنتهى الوضوح وتهيء وسائل عمل تُحد من الأضرار وتمنعها من الانتشار.

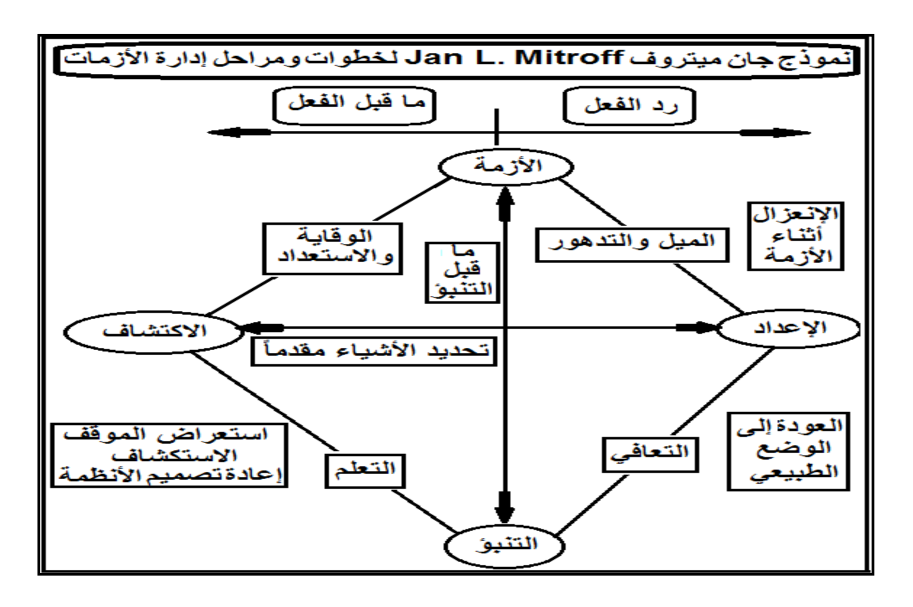
هـ- مرحلة استعادة النشاط: وتشتمل على إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، سبق وأن تم اختبارها بنجاح على أزمات مشابهة.

1- بشير العلاق. "العلاقات العامة في الأزمات، مرجع سابق، ص ص 84- 86.

نماذج لخطوات ومراحل إدارة الأزمات

Models for the Steps and Stages of Crisis Management

يوضح نموذج جان ميتروف Jan L. Mitroff أن هناك عدداً من المراحل والخطوات الأساسية اللازمة لإدارة الأزمات والإعداد لها؛ **وتتمثل تلك الخطوات كما في الشكل التالي:**



شكل رقم (4) يوضح نموذج ميتروف لمراحل وخطوات إدرة الأزمات

ولتفسير النموذج السابق، يشير ميتروف إلى المراحل والخطوات الأساسية اللازمة لإدارة الأزمات والإعداد لها، ويرصدها في الخطوات التالية[1]:

- تحديد فريق إدارة الأزمات والأشخاص المتحدثين أثناء الأزمة، ويعتبر فريق إدارة الأزمات هو مجموعة من الأفراد متعددي الوظائف، تم اختيارهم لمواكبة الأزمة، واتخاذ القرارات في حال حدوث الأزمة.

1- Jan L. Mitroff, Effective Crisis Management (**The Academy of Management Executive,** Vol. 1, No. 3, 1987) Pp. 284- 286.

- وضع خطة تفصيلية لإدارة الأزمات، وخطة الأزمة هي عبارة عن خطة تفصيلية مكتوبة تحدد الخطوات اللازم اتباعها في حال حدوث الأزمة، وتلك الخطة لابد أن تكون مرنة ومتغيرة، ويتم الاطلاع عليها كل فترة وتحديثها.

- وضع نظام فعّال للإعلام والاتصال.

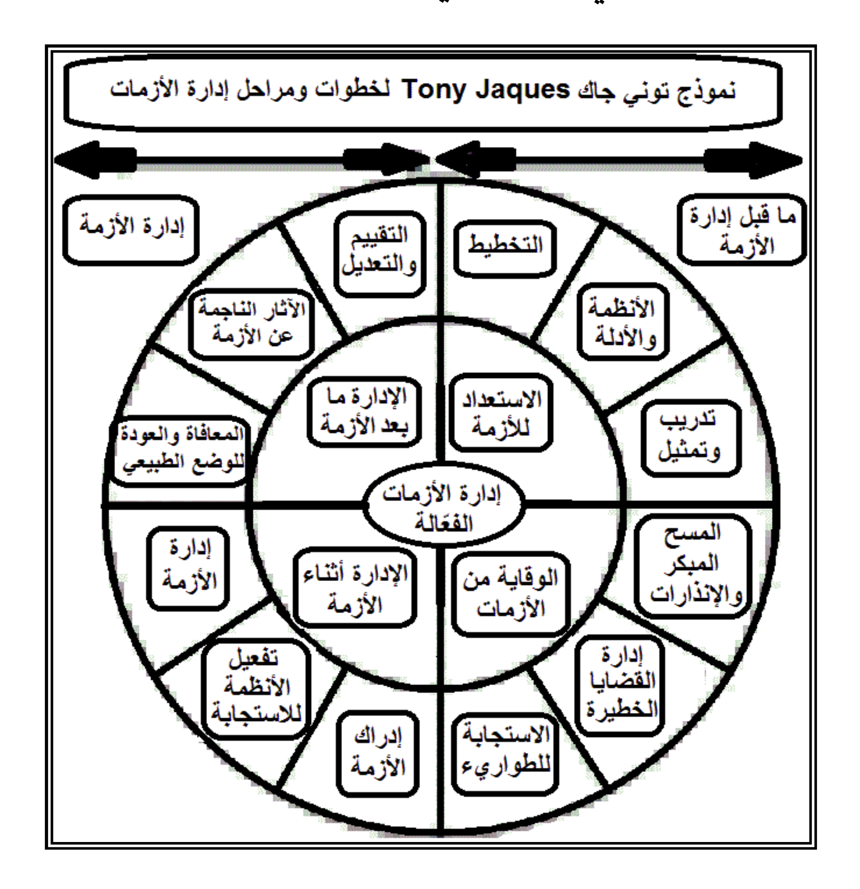
ففي نموذج جان ميتروف يُشير **الجزء الأول الخاص بمرحلة الاكتشاف** إلى أنظمة التحذير والإنذار المبكر للأزمة، التي تتضمن: أنظمة التحكم الإلكترونية، وأنظمة الرقابة، وأنظمة المعلومات، وأنظمة المسح البيئي لكل من البيئة الداخلية والخارجية، وتم وضع الجزء الخاص بالاكتشاف قبل الحماية والإعداد، كدليل على صعوبة الوقاية أو الحماية من الأزمات قبل اكتشافها أولاً، وهنا تحدث الحماية بعد اكتشاف أو ظهور الأزمة من قبيل المصادفة.

أما **الجزء الثاني المتعلق بإدارة الأزمة** فيدل على أنه لا يوجد كيان لديه القدرة المستمرة على حماية نفسه من مواجهة الأزمات؛ لذا فإن الحماية من الأزمات في حد ذاتها لا تعد الغرض من تخطيط وإدارة الأزمات، وإنما الهدف الأساسي من هذا التخطيط هو السماح بالعمل بفعّالية أكبر عند حدوث الأزمة.

وعن **الجزء الثالث المتعلق بالإعداد والتجهيز**، فيُشير إلى الأدوات والوسائل التي تساعد على التعافي، ومن ضمن تلك الوسائل: خطط الطوارىء، خطط إدارة الإعلام والاتصال والعلاقات العامة، فريق إدارة الأزمات وغيرها.

والجزء الرابع المتعلق بالتنبؤ أو التوقع، وهي المرحلة التي يُستَنتَج منها الدروس المستفادة من الأزمات الماضية، وكيف يمكن استخدام هذه النتائج والدروس والمعرفة والاستفادة منها في المستقبل، كما يحدد هذا الجزء أيضاً مدى فعّالية الاستراتيجيات التي تم استخدامها أثناء الأزمة، وتحديد أفضل الطرق في إدارة الأزمات.

ويضيف نموذج توني جاك Tony Jaques لمراحل وخطوات وعناصر إدارة الأزمة، وتتمثل تلك الخطوات كما في الشكل التالي:



شكل رقم (5) يوضح نموذج توني جاك لمراحل وخطوات إدارة الأزمات

وفسر توني جاك النموذج السابق، بأن هناك أربعة مراحل لإدارة الأزمات، حيث قسم نموذجه إلى أربع عناصر أساسية، وهي: الاستعداد للأزمة، والوقاية من الأزمة، والإدارة أثناء الأزمة، والإدارة ما بعد الأزمة، **وكل عنصر من العناصر يتكون من عدد من الأنشطة والعمليات، رصدهم توني جاك فيما يلي**[1]:

1- Tony Jaques, Issue Management and Crisis Management: An Integrated. Non Linear, Relational Construct (**Public Relation Review,** Vol. 33, Issue. 2, June. 2007) Pp. 147- 157.

في المرحلة الأولى وهي الاستعداد للأزمة: تكون عملية التخطيط، وهي عبارة عن وضع الخطط والقواعد وتحديد المسئوليات، وبعدها يتم وضع الأنظمة والأدلة التي يتم فيها وضع البنية الأساسية لإدارة الأزمات وتحديد الأدوات والموارد وكيفية التوثيق، ثم القيام بعمليات التدريب والتمثيل، حيث تتضن برامج تعريف الأفراد بإدارة الأزمات وجعلها مألوفة بالنسبة لهم، والقيام بعدد من الاختبارات والتدريبات، والقيام بعمل تمثيلات حية ولعب الأدوار.

في المرحلة الثانية وهي الوقاية من الأزمة: فتكون التحذيرات المبكرة والمسح البيئي، وتتصمن عمليات الفحص والصيانة الوقائية، والتنبؤ الاجتماعي، والمسح البيئي، ودراسات عن المستقبل وإدارة التوقعات، كما يتم فيها إدارة المخاطر، والتي يتم فيها تحديد المخاطر والأولويات، وتطوير الاستراتيجية وتنفيذها، كما يكون فيها الاستجابة للطوارىء، التي تتضمن وضع البنية الأساسية لنظام الطوارىء والتوثيق والتدريب.

في المرحلة الثالثة وهي الإدارة أثناء الأزمة: يكون فيها إدراك الأزمة، والذي يتضمن التحول من الطوارىء، وتوقع الأشياء، والإنذار المبكر، بعدها يتم تفعيل الأنظمة للاستجابة، التي تتضمن عمليات التفعيل ووضع آليات فعّالة للاستغاثة ومدى إمكانية التعاون وتقليص الأنظمة، بعدها يتم إدارة الأزمة، التي تتضمن اختيار الاستراتيجية وتنفيذها وتخفيض الخسائر وإدارة العلاقات مع أصحاب المصالح المختلفة.

في المرحلة الرابعة وهي الإدارة ما بعد الأزمة: فيكون فيها المعافاة وعودة الأعمال إلى الوضع الطبيعي؛ بعدها تتم دراسة آثار الأزمة وتحديد حجم الخسائر، ثم القيام بتقييم الوضع وإدخال التعديلات اللازمة؛ حيث يتم القيام بعمل تحليل للأسباب وإدارة للتوقعات المستقبلية، واستعراض وفحص للعمليات، ثم تنفيذ التعديلات اللازمة.

ويمكن توضيح استراتيجيات تعزيز المرونة الاجتماعية Societal Resilience أثناء الأزمات كما حددها بوان وماكونيل فيما يلي[1]:

- تحديد وتدريب أفراد يمثلون المستجيبون الأوائل لأجل تولي المبادرة بطريقة مستقلة وفاعلة في الظروف الصعبة عند إنهيار الهياكل القيادية، وأن ترتكز قراراتهم على قيم جوهرية.

- تطوير خطة مستمرة تساعد على انشاء مراكز عمليات في موقع خارجي مدعم بتقنية المعلومات، مع التشجيع على الاستجابة الأولية في ظل تغطية إعلامية إيجابية.

- العمل مع الهيئات المحلية وبمشاركة الحكومة ومنظمات الأعمال والمواطنين والإعلام بما يسهل استجابة الجماعة أو المجتمع العفوية للأزمة.

- التخطيط والتدريب المستمر والشمولي على سيناريوهات ذات حلول ممكنة وبمشاركة الشركاء المحتملين في منطقة محتملة.

- العمل مع القطاع العام والخاص على اصلاح الأضرار.

- التدريب ومحاكاة خطط الطوارىء للمنظمات الخاصة والعامة وبشكل نظامي لتعزيز الفهم والثقة المتبادلة، ويمكن أن تنفذ داخلياً أو بالاستعانة بمنظمات خارجية.

- تدريب قادة المنظمات والقادة السياسيين على السلوك المرن أوقات الأزمات.

ويشير كلُ من كريستين بيرسون وجوديث كلير Christine Pearson, Judith Clair إلى أن إدارة الأزمات إذا استطاعت أداء مهامها بنجاح، فستحقق العديد من المزيا، تتمثل أهمها فيما يلي[2]:

- إدارة الأزمات الناجحة ستعي الإشارات والعلامات الخارجة، وبالتالي ستتمكن من اتخاذ الاستجابة المناسبة.

- إذا كان هناك تأثير سلبي لن يضر أصحاب المصالح بشكل كبير.

1- Boin, Arjen & McConnell, Allan. "Preparing for Critical Infrastructure Breakdowns:The Limits of Crisis Management &the Need for Resilience. **Op. Cit.** P. 50.
2- Christine Pearson, Judith Clair, Reframing Crisis Management (**Academy of Management Review,** Vol. 23, 1998) Pp. 59- 76.

- إدارة الأزمات الناجحة ستمكن المنظمة من ممارسة نشاطها بصورة طبيعية أو قريبة من الوضع الطبيعي أثناء الأزمة وبعدها، ولم يكون هناك مشاكل في توصيل السلع والخدمات التي تقدمها.

- أن التغيرات التي ستصنعها إدارة الأزمات عن الأزمة من تغيير في السياسات والإجراءات كدروس مستفادة، حتماً ستفيد في التخطيط للمستقبل.

- إدارة الأزمات الناجحة تمكّن المنظمة من اتخاذ قرارات مناسبة ودقيقة في الوقت المناسب وبالاستخدام المناسب للموارد.

- إدارة الأزمات الناجحة تُحّسن صورة المنظمة بشكل واضح عندما تمكّنها من الخروج من الأزمة بفاعلية.

ويوضح جانين رييد Janine L. Reid أن هناك عدة مشاكل يمكن أن يسببها غياب إدارة الأزمات، تتمثل أهمها فيما يلي[1]: إن الأزمات تتسبب في انخفاض إنتاجية العاملين، ويختلف هذا الانخفاض من صناعة لأخرى، سواء خلال الأزمة أو بعدها؛ لذا فإن إدارة الأزمات تحاول التخلص من هذه المشكلة من خلال الاتصال الفعّال بين الإدارة والعاملين خلال الأزمة وبعدها.

- بدون خطط لإدارة الأزمات ستكلف الأزمة المنظمة مبالغ باهظة، وستؤثر حتماً على وضعها المالي؛ وذلك لأن الأزمة تضع المنظمة تحت ضغط الوقت، وتجعل تركيزها على سرعة الاستجابة دون الاهتمام بالتكاليف أو الجوانب المادية للقرارات.

- إدارة الأزمات تمنع الأزمة من التحول إلى ما هو أسوأ، فعندما يتم وضع خطط لإدارة الأزمات سيتضمن الأمر دراسة سلسلة الأحداث أو العواقب التي قد تخلفها الأزمة، ويمكن أن تكون أسوأ أو أشد من الأزمة نفسها.

1- Janine L. Reid. **Crisis Management: Planning and Media Relations of the Design and Construction Industry**, 2000, Pp. 1- 16.

استراتيجيات إدراة الأزمات من وجهة نظر الشريعة الإسلامية

Crisis Management Strategies from the Perspective of Islamic Law

ينبغي تضمين أي استراتيجية للمنهج الإسلامي للرسول الأعظم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم في إدارة الأزمات، **ويمكن تحديد أهم ملامح استراتيجية إدارة الأزمات في المنظور الإسلامي في كل مما يلي**[1]:

1- تجنب الأزمة

وذلك بالعمل الصالح، ومنه الصلاة والصبر، يقول الله تعالى "**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءامَنُواْ اسْتَعِينُواْ بِالصَّبْرِ وَالصَّلاَةِ إِنَّ اللهَ مَعَ الصَّابِرِينَ**"(153) **وَلا تَقُولُوا لِمَنْ يُقْتَلُ فِي سَبِيلِ اللهِ أَمْوَاتٌ بَلْ أَحْيَاءٌ وَلَكِنْ لا تَشْعُرُونَ(154) وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ(155) الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لله وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ(156) أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِنْ رَبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ(157)**"[2]، وقد خلّد الله تعالى حال أمة أمنت، فاستبدل هلاكها برحمة منه فقال تعالى "**فَلَوْلَا كَانَتْ قَرْيَةٌ آمَنَتْ فَنَفَعَهَا إِيمَانُهَا إِلَّا قَوْمَ يُونُسَ لَمَّا آمَنُوا كَشَفْنَا عَنْهُمْ عَذَابَ الْخِزْيِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَمَتَّعْنَاهُمْ إِلَىٰ حِينٍ**"[3].

2- الإعداد لإدارة الأزمة

المراقبة الدقيقة للأمور المحيطة والإعداد الجيد بحذر وسرية، قال الله تعالى "**وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَآخَرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللهُ يَعْلَمُهُمْ**"[4]، وأهمية الاستعانة بالمؤمنين حيث قال الله تعالى "**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ أَتُرِيدُونَ أَنْ تَجْعَلُوا لِلَّهِ عَلَيْكُمْ سُلْطَانًا مُبِينًا**"[5]، إضافة إلى وحدة الصف حيث قال الله تعالى "**إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُوصٌ**"[6].

1- Augustine, Norman. & Others. Managing The Crisis You Tried To Prevent (**Harvard Business Review**, 2000) Pp. 147- 158.

2- القرآن الكريم، سورة البقرة، الآيات أرقام 153، 154، 155، 156، 157.

3- القرآن الكريم، سورة يونس، الآية رقم 98.

4- القرآن الكريم، سورة الأنفال، الآية رقم 60.

5- القرآن الكريم، سورة النساء، الآية رقم 144.

6- القرآن الكريم، سورة الصف، الآية رقم 4.

3- الاعتراف بوجود الأزمة

وأن سبب الأزمة يعود إلى الفرد ذاته أو الكيان الاجتماعي الذي ينتمي إليه، وفي ذلك يقول الخالق سبحانه وتعالى "**ذَٰلِكَ بِأَنَّ اللهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَىٰ قَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَأَنَّ اللهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ**"[1] وقوله عز وجل "**فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ**"[2]، مع التأكيد على استمرار العمل الإيجابي الصالح أثناء الأزمة عند توفير الإمكانية، للثقة اللا متناهية بقدرة وخيرة الله عز وجل، وفي هذا يقول رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم في حديث شريف "**إن قامت الساعة وبيد أحدكم فسيلة فإن استطاع أن لا يقوم حتى يغرسها فليفعل**"[3].

4- احتواء الأزمة

ينبغي التعرف على ماهية الأزمة وتحديد معالمها، وتشخيص أسبابها بدقة والعوامل المحيطة بها والمغذية لاستمرارها، من أجل تحديد فهم عميق ومتكامل عن الأزمة. تبرز هنا ضرورة الشورى لتحديد الخيارات المتاحة واختيار أنسبها بعد توحيد الرأي، إذ يقول الله تعالى "**وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ**"[4]، والصبر والتعاون بين الأفراد للعمل على حل الأزمات فيقول الله تعالى "**وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ**"[5] إذ يمثل التعاون قاعدة اجتماعية أساسية لحفظ أنظمة مجموعات الكائنات الحية المختلفة.

1- القرآن الكريم، سورة الأنفال، الآية رقم 53.

2- القرآن الكريم، سورة الزلزلة، الآيات أرقام 7، 8.

3- حديث شريف، رواه الإمام أحمد في مسنده، والبخاري في الأدب المفرد عن أنس بن مالك رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم.

4- القرآن الكريم، سورة آل عمران، الآية رقم 159.

5- القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية رقم 2.

5- تسوية الأزمة

وتبدأ بالاستعانة بعد الله عز وجل بالقائد القوي الأمين، حيث يقول الله تعالى"**إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ**"[1] ونصرة الحق في قوله تعالى "**وَلَيَنْصُرَنَّ اللَّهُ مَنْ يَنْصُرُهُ إِنَّ اللَّهَ لَقَوِيٌّ عَزِيزٌ**"[2]، والتوكل على الله سبحانه وتعالى إذ يقول "**فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ**"[3] ثم الثبات وذكر الله كثيراً حيث يقول الله تعالى "**فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا**[5] **إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا(6)**"[4]، وعليه فلابد من الأمل مقروناً بالعزك والعمل على استنهاض الهمم.

6- الاستفادة من الأزمة

تمثل التجارب المتراكمة دروساً غنية لعدم الوقوع في نفس الأخطاء، ويشدد الرسول صلى الله عليه وسلم على أهمية أن "**لا يُلدَغ المؤمن من جحرٍ مرتين**"[5]

وأن لا يمر بذات الأزمة أكثر من مرة، ويبقى الاستغفار حصن الأمان الأساسي لتجنب الأزمات مستقبلاً حيث يقول الله تعالى "**وَمَا كَانَ اللّهُ لِيُعَذِّبَهُمْ وَأَنتَ فِيهِمْ وَمَا كَانَ اللّهُ مُعَذِّبَهُمْ وَهُمْ يَسْتَغْفِرُونَ**"[6].

ويقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "**من أكثر من الاستغفار جعل الله له من كل هم مخرجاً ومن كل ضيقاً مخرجا ورزقه من حيث لا يحتسب**"[7] مع أهمية الحذر والمراقبة المستمرة للخصوم.

1- القرآن الكريم، سورة القصص، الآية رقم 26.
2- القرآن الكريم، سورة الحج، الآية رقم 40.
3- القرآن الكريم، سورة آل عمران، الآية رقم 159.
4- القرآن الكريم، سورة الشرح، الآيات أرقام 5، 6.
5- حديث شريف، عَنْ أَبِى هُرَيْرَةَ - رضى الله عنه - عَنِ النَّبِىِّ - صلى الله عليه وسلم.
6- القرآن الكريم، سورة الأنفال، الآية رقم 33.
7- حديث شريف، رواه عبد الله ابن الإمام أحمد أنه وجد بخط أبيه، وأبو داود وابن ماجه والنسائي في عمل اليوم والليلة، عن الوليد بن مسلم قال: أخبرني الحكم بن مصعب المخزومي أنه سمع محمد بن علي بن عبد الله بن عباس عن أبيه عن جده رضي الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم.

الفصل الثالث

معالجة الأزمات وإدارتها إعلامياً

- معالجة الأزمات في وسائل الإعلام
- إدراة الأزمات في وسائل الإعلام
- السمات والخصائص المطلوبة فى إعلام الأزمات والكوارث
- نماذج استجابة الإعلام للأزمات
- أوجه الخلل في إدارة الإعلام للأزمات
- نصائح لإدارة الأزمات إعلامياً بنجاح
- نموذج مقترح لأبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة وقت الأزمات

مدخل

أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، وبالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات؛ إلا أن علم إدارة الأزمات إعلامياً لا يزال اتجاهاً حديثاً نسبياً، وقد أشارت العديد من الدراسات التي تناولت دور الإعلام في إدارة الأزمات سواء الداخلية مثل الأزمات الاجتماعية والبيئية والصناعية أو الأزمات الخارجية الدولية إلى أهمية الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام أثناء وبعد الأزمات، بل إن هذه النوعية من الأزمات تعتمد في إدارتها على وسائل الإعلام كأحد مكونات استراتيجية مواجهة الأزمة.

معالجة الأزمات في وسائل الإعلام

Crisis Treatment in the Media and Mass Communication

شهد مجال دراسات وتأثرات وسائل الإعلام والاتصال السياسي في الفترة الأخيرة جدلاً واسعاً حول العلاقة الوثيقة بين وسائل الإعلام المعاصرة والصراعات والأزمات ذات الطابع الإقليمي والدولي، حيث يذهب البعض إلى أن وسائل الإعلام تعمل كمتغيرات تابعة يتم توظيفها كأداة في الصراع، وتخضع لتأثيرات مجموعة كبيرة من المتغيرات سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو تنظيمية. في حين يرى البعض الآخر أن وسائل الإعلام وبخاصة المرئية منها تمارس دوراً فعالاً في إدارة الصراعات المختلفة، بل أنهم ذهبوا إلى التأكيد على مقولة "والتر ليبمان" على أن وسائل الإعلام هي التي تشكل الصور الذهنية عن العالم الخارجي لدى الجماهير[1].

ولا شكّ أنّ الإعلام يمثّل بؤرة اهتمام الرّأي العامّ عند حدوث أزمة، والإعلام يمكن أن يلعب دورا جدّيّا وحيويّا في التّوعية بالأزمات المحتملة. ودور الإعلام الرّئيسي من وجهة نظر المسؤولين والمشتغلين بالإعلام هو التّأكيد على صالح المواطن وتبصيره لكلّ ما يمكن أن يضرّه، وخلق إحساس بالمسؤوليّة الجماعيّة وتأكيد روح التّكامل والتّعاون. ويسعى الإعلام عند حدوث الأزمات إلى الحصول على المعلومات اللاّزمة، والقيام بالاستعانة بالخبراء لإجراء التّحليلات والتّعليقات، والهدف هو خلق رأي عامّ واع ومهّيأ لامتصاص ما حدث[2].

1- خالد صلاح الدين حسن علي، اتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة القنوات التليفزيونية الإخبارية للأزمات العربية: في إطار مدخل إدارة الصراع (بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثامن لكلية الإعلام: جامعة القاهرة، كلية الإعلام، الجزء الرابع، مايو 2005م) ص 943.

2- إبراهيم فواز الجباوي، الإعلام والرأي العام أثناء الأزمات (بيروت: دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر، 2010م) ص 27.

بذلك أصبح للإعلام بوسائله المختلفة دور فاعل في التعامل مع الأزمات الأمنية والسياسية، فالجماهير بمعناها الواسع تكون مهتمة بمشاهدة الأخبار لمعرفة الأحداث والوقائع والأسباب المسببة للأزمات ليس على المستوى المحلي فقط وإنما على المستوى الإقليمي والدولي أيضاً، والحكومات أيضاً تسعى لتعلن عن جهودها في مواجهة الأزمات وما تقدمه من جهود وإمكانيات في التعامل مع هذه المخاطر، للتأكيد على سيطرتها والحفاظ على كيانها. وبهذا يصبح الإعلام مهماً ومؤثراً لكلا الطرفين الجماهير التي من حقها أن تعلم، والحكومات ومسؤوليتها في أن تعلن عن براءة موقفها واستخدامها إمكانياتها في التعامل مع الأزمة والسيطرة على تداعياتها[1].

فالإعلام يكمن دوره في معالجة الأحداث والظواهر والأزمات السياسية والأمنية بجوانبها المختلفة، وهو يقوم بدور مهم خلال الأزمات، وفي توضيح تطورات الموقف للرأي العام والأطراف المعنية، والتشكيل والتأثير على الرأي العام وتوجيهه[2]؛ حيث تزداد وتتعاظم أهمية الإعلام والاتصال في أوقات الطوارىء والأزمات، وأن فاعلية الاتصال لا تتوقف فقط على وجود قنوات اتصال فعّالة وعلى التدفق الجيد للمعلومات وإنما لابد من توافر العديد من مهارات الاتصال.

فتعتبر وسائل الإعلام عموماً هي الآلية المنوط بها توفير المعلومات وتقديم الشروح والتفسيرات بل والتصورات المستقبلية، وأيضاً هي المسئولة عن توعية الجماهير بالسلوك الأمثل في التعامل مع الأزمة. ولهذا تشير الأدبيات في مجال إدارة الأزمات إلى وسائل الإعلام بوصفها من أبرز وأهم آليات التعامل مع الأزمات والكوارث في المجتمعات الحديثة. وحددت وتناولت الكثير من هذه الأدبيات تطور دور وسائل الإعلام بتطور مراحل عمر الأزمة والكارثة، بداية من الدور التحذيري في المراحل المبكرة من عمر الأزمة، ومروراً بالدور الإخباري والتوجيهي في فترة انفجار الأزمة، وانتهاءاً بالدور الوقائي في فترة انحسار الأزمة أو ما يُعرف بما بعد الأزمة.

1- يزيد بن محمد آل سعود، دور الأجهزة الإعلامية في التعامل مع الأزمات الأمنية – دراسة تطبيقية على أجهزة الإعلام السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2007م) ص 49.

2- عبد العزيز بن سلطان الضويحي، التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2003م) ص 61.

إدراة الأزمات في وسائل الإعلام

Crisis Management In The Media And Masscommunication

تدخل وسائل الإعلام أثناء الأزمات في علاقات تكاملية مع وسائل إعلام أخرى حيناً، كما تدخل في علاقات تنافسية في أحيان أخرى، وذلك حسب طبيعة الأزمة، وكيفية تطورها، ونوعية الجماهير المستهدفة، ونوعية الأهداف المطلوب تحقيقها. فتمارس وسائل الإعلام تأثيرها من خلال الرسائل إلى الجماهير المستهدفة. ولذلك فإن المهمة المركزية للرسالة الإعلامية ليس فقط أن تُوجَد، وأن تُرسَل، بل أيضاً أن تصل، وأن تؤثر. وذلك نظراً لأن الإعلام ممارسة غائية. حيث يتم إنتاج أربعة أنواع من الرسائل الإعلامية أثناء الأزمات: رسائل موجهة إلى الداخل، ورسائل موجهة إلى الخارج عموماً، ورسائل موجهة إلى أطراف أخرى محددة، ورسائل موجهة إلى الخصم. ولكل نوع من هذه الرسائل مهامها ووظائفها، وبالتالي موضوعاتها وأساليب وطرق معالجتها، واستمالاتها، وسبل وأشكال وصولها وتأثيرها. ويجب على الإدارة الإعلامية للأزمة إدراك هذه الحقائق أثناء التخطيط لمواجهة الأزمة، وأثناء ممارسة الإعلام لمهامه في المراحل المختلفة لتطور الأزمة[1].

ويتم تحقيق استراتيجيات إدارة الأزمات والصراعات من خلال استهداف أنشطة وسائل الإعلام والمعلومات، حيث يكون الهدف الرئيس هنا هو توفير المعلومات اللازمة للمتلقي لكي يعرف ما يحدث من حوله ومن ثم الإلمام بأبعاد الأزمة أو الصراع، وتعتبر استراتيجية الإقناع أهم استراتيجية للإعلام أثناء الأزمات. كذلك تزداد الحاجة إلى الإعلام والتواصل في أوقات الأزمات والصراعات، حيث يكون أفراد المجتمع في حاجة ماسة إلى الأمن البشري. فمن الضروري على وسائل الإعلام توفير المعلومات الصحيحة ومحاولة صد الشائعات ومنع انتشارها بين الأفراد وهذا يمكن تحقيقه بمراعاة وبناء ثقة بين الجمهور ووسائل الإعلام، وتوفير أكبر قدر من المعلومات السليمة عن الأزمة[2].

وأشار كومبس وهولادي إلى أن استخدام وسائل مرئية مثل التليفزيون يصلح عند الاعتماد على استراتيجية التعاطف أثناء الأزمة والتي تظهر مدى التعاطف مع الجهور المتضرر ووقوفها بجانبه. في حين أن كل من الوسائل المطبوعة والتليفزيون يمكن

1- أديب خضور، الإعلام والأزمات (الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى، 1999م) ص ص 48، 49، 51.

2- Nicoleta Munteanu. Mass Communication – Component Of Human Security Insurance Strategy In Crisis and Conflict Management (**Revista Academiei Fortelor Terestre,** Vol. 3, September 2012) Pp. 251- 254.

استخدامها بنفس الفعّالية عند الاعتماد على استراتيجية التعويض والتي من خلالها يتم اتخاذ الإجراءات لتعويض المتضررين عما حدث لهم بسبب الأزمة[1].

ويؤكد ويرنر وجيمس على أن وسائل الإعلام تمارس أدواراً حيوية في أوقات الأزمات حيث تساهم في إضفاء الشرعية على المواقف والتصرفات المختلفة لأطراف الأزمة، ويستندون في ذلك إلى نتائج الدراسات التي أجريت حول وسائل الإعلام في أوقات الأزمات والتي أشارت إلى أن درجة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام تزداد في ظل ظروف عدم الاستقرار الاجتماعي والصراع وأعمال العنف والكوارث والأزمات الطارئة لإيجاد التفسيرات الملائمة لهذه الأحداث، الأمر الذي يؤدي إلى خلق معان ثابتة لهذه الأحداث من خلال نظام المعلومات الذي تقدمه تلك الوسائل لجمهورها[2].

وأوضحت دراسة لهوانج وكاميرون للتعرف على تأثير حجم الأخطار التي تسببها الأزمة على تعرض الجمهور لاتصالات الأزمة، أنه كلما زاد خطر الأزمة، زادت رغبة الجمهور في التعرف على طبيعة الأزمة وأسباب حدوثها وأسالي مواجهتها، كما أوضحت الدراسة أن فاعلية القيادة في التعامل مع الأزمة وإدارتها تزداد كلما كانت القيادة أكثر تفاعلاً واستجابة لأحداثها وتداعياتها[3].

ونظراً لكثرة الأزمات وتنوعها وتصاعد حدتها، سواء السياسية أو الاقتصادية، أو الثقافية، أو المجتمعية، تبرز أهمية الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام في مصاحبة الأزمات، سواء من حيث دورها في إحداثها أو المساهمة في تفاقمها أو حلها. وتتباين الرؤى حول أهمية وحدود الدور الذي تلعبه هذه الوسائل بين المحتفين بها، والناقدين لها بشدة، بينما "الحقيقة" تقع بين هذا وذاك.

وإن كانت وسائل الإعلام، بشقّيها التقليدي والجديد، تمثل فاعلاً محورياً في صياغة عالم اليوم، فإنه يمكن أن تؤدي دوراً توعوياً وتربوياً مهماً في خلق الوعي بالأزمات من خلال الإخبار والشرح والتفسير، أو الميل إلى تغطيتها بطريقة درامية إثارية يغلب عليها التسطيح وتغييب وعي الأفراد. إن الاختيار بين هذين النمطين، هو الذي يجعل الإعلام يتموقع ضمن الفاعلين الساعين إلى تجاوز الأزمات، أو أولئك الباحثين عن تضخميها واستثمارها في الحصول على عائدات آنية.

1- Coombs, W. Timothy and Holleday, Sherry J. Further explorations of postcrisis communications: Effects of media and response strategies on perceptions and intentions, **(Public Relations Review**, Vol. 35, No. 1, 2009) Pp. 1- 6.
2- Werner. J.S & James, W.T. **Communication Theories Origins, Methods and Uses in the Mass Media** (New York & London, Ionian) 3rd ed) Pp. 262- 265.
3- Hwang, Sungwook and Cameron, Glen T. The estimation of a corporate crisis communication, (**Public Relations Review**, Vol. 35, 2009) Pp. 136- 138.

السمات والخصائص المطلوبة فى إعلام الأزمات والكوارث

Features and Characteristics Required in The Crises and Disasters Communication

أولاً: توازن التناول الإعلامى في التعامل مع تهديدات الأزمة

فالأزمة تنطوي على تهديد لما هو مستقر عليه في المجتمع، وبالتالي يحتاج الأداء الإعلامي إلى أن يتسم بالتوزان فلا يميل إلى التهويل والتضخيم والتصعيد الذي يؤدي لمزيد من الإثارة والقلق لدى الجماهير العامة، ولا يميل أيضاً إلى التهوين الذي يقلص من حجم الخطورة الحقيقية التي تنطوي عليها الأزمة على نحو غير واعي قد يولد مزيد من الأزمات والتداعيات سواء على المدى القريب أو البعيد.

وتوازن الأداء الإعلامي يرتبط بعدة محددات من أهمها: التوزان في تناول السلبيات والإيجابيات المرتبطة بموضوع الأزمة، التوازن في تغطية الأزمة من وجهات نظر ورؤى مختلفة، التوازن في التعامل مع المصادر وعدم الإقتصار على المصادر الرسمية أو النخبوية فقط وكذلك عدم الإكتفاء بالمصادر الجماهيرية العامة فقط. خاصة وأن سائل الإعلام ليست هي الأسرع فقط في نقل ومعالجة الأحداث والظواهر والتطورات، بل وأيضاً الأكفأ في ترسيخ الصور وتكوين المعانى المتعلقة بها، الأمر الذي يعزز وجودها وقوة تأثيرها. مع تراجع التجربة الشخصية المباشرة كأساس لتكوين الرأى فى حياة الفرد، تتزايد أهمية الدور الذى تلعبه وسائل الإعلام إذ أصبح ما تقدمه هذه الوسائل - وليس الواقع أو التجربة المباشرة - هو الأساس لتكوين الرأي العام وتحديد مواقف الجماهير ونمط سلوكهم خاصة أثناء وقوع المشكلات والأزمات لاسيما تلك ذات الطبيعة الاجتماعية[1].

1- قدرى على، دورر الاتصال فى إدارة الأزمات - دراسة حالة على حادث الأقصر الارهابى عام 1997م، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2002م) ص 363.

ثانياً: شمول وتكامل التناول الإعلامي لأبعاد الأزمة وخلفياتها وتداعياتها

مما لاشك فيه أن محدودية الوقت الذي تتوالى فيه تبعات الأزمة وأحداثها، يمثل تحدي كبير أمام التناول الإعلامي لهذه الأزمة. خاصة وأن الجماهير تحتاج من الإعلام في أوقات الأزمات والكوارث سرعة إمدادهم بالمعلومات ومتابعة تطورات الأزمة.

إلا أن الجانب المعلوماتي في تناول الأزمات والكوارث لا يكون وحده كافياً لتشكيل رأي عام واعي ومستنير حول الأزمة الواقعة، وسبل التعامل معها ومواجهتها، خاصة وأن حدوث الأزمات لا يأتي عادة مفاجئًا، وإنما تسبقه تراكمات. وهنا تبرز أهمية مراعاة تحقق الشمول والتكامل في التغطية الإعلامية للأزمات والكوارث، وهو ما يرتبط بدوره بعدد من المحددات أهمها تقديم خلفية الحدث الذي تتناوله المعالجة الصحفية من خلال الظروف والتفاصيل المختلفة والعوامل والأحداث الأخرى المرتبطة به على نحو يساعد على تفسيره وشرحه وتوضيحه للقاريء. وتتمثل خلفية الحدث بدورها فيما يرتبط به من حقائق تشرحه وتوضحه مثل: التطورات أو العوامل والأسباب المختلفة التي أدت إلى الحدث، والحقائق التى توضح أهمية الحدث وعلاقته بالقاريء، والشخصيات أو الجهات التي تمثل العناصر الفاعلة في وقوع الحدث، وشرح الأوضاع التي يعتبر الحدث جزءاً منها، أي شرحه في إطار الظروف المحيطة به، وتوضيح العلاقة بين الحدث وغيره من الأحداث السابقة التي تشبهه أو ترتبط به[1].

1- مها عبد المجيد صلاح، التحديات التي تواجه التى تواجه إعلام الأزمات والكوارث وتأثيرها فى الأعراف المهنية - دراسة مقارنة، 2011م.

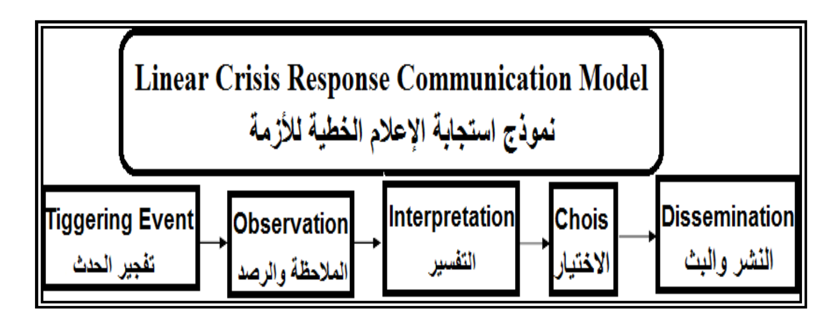
نماذج استجابة الإعلام للأزمات

Crisis Response Communication Models

أجرى جوان هالي وآخرون Joanne E. Hale & Others دراسة حول تحديات الإعلام والاتصال للاستجابة اللازمة للأزمات، حيث استنتجوا أن دراسة العلاقات العامة قد ركزت بصورة خاصة على خطوة واحدة للإعلام والاتصال وهي النشر (Dissemination) وجهة واحدة هي الناس، وقد اقترحوا نموذجين لاستجابة الإعلام للأزمات: الأول نموذج استجابة الإعلام الخطية للأزمة، والثاني نموذج استجابة الإعلام الحلزونية أو اللولبية للأزمة. **وقد فسروه هؤلاء الباحثين كما يلي بالأشكال التالية**[1]:

أولاً: نموذج استجابة الإعلام الخطي للأزمة

Linear Crisis Response Communication Model



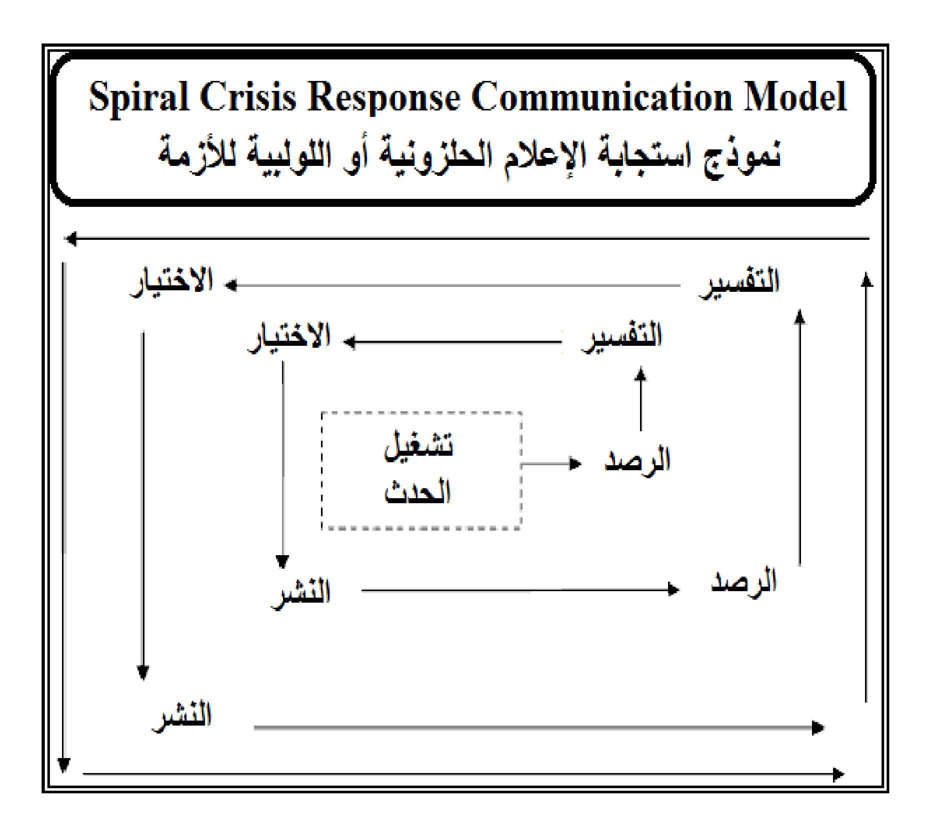
شكل رقم (6) يوضح نموذج استجابة الإعلام الخطية للأزمة

في النموذج السابق نجد أنه استجابة الإعلام خطية للأزمة، حيث يرى هالي وزملاؤه أن دراسة العلاقات العامة قد ركزت بصورة خاصة على خطوة واحدة للإعلام والاتصال وهي النشر (Dissemination) وجهة واحدة هي الناس؛ وقد اقترحوا بأن تتوالى الخطوات الأخرى لاتصالات الأزمة، والتي تمثلت في الرصد أو الملاحظة، والترجمة أو التفسير، والاختيار، ثم تنظم وترتب للنشر، وأكثر من ذلك فإن نشاطات الإعلام سوف تقدر أو تقيس كل مراحل إدارة الأزمة. ويبقى العامل الوحيد الموجود خلال مرحلة الاستجابة للأزمة (خطر الفقدان، ضغط الوقت، والشد) مما يؤدي إلى دعم واضح للبحث.

1- Ref.Joanne E. Hale, Ronald E. Dalek & David P. Hale, Crisis Response Communication Challenges (**Journal of Business Communication**, Vol. 42, No. 2, April. 2005) Pp. 112- 134.

ثانياً: نموذج استجابة الإعلام الحلزونية أو اللولبية للأزمة

Spiral Crisis Response Communication Model



شكل رقم (7) يوضح نموذج استجاية الإعلام الحلزونية أو اللولبية للأزمة

وطبقاً للنموذج السابق نجد أنه استجابة الإعلام حلزونية أو لولبية للأزمة، حيث يوضح هالي وزملاؤه أن خطوات (الرصد، التفسير، الاختيار، النشر) للاتصال والإعلام على أنها نشاطات واضحة، وأن النموذج الدوري الذي يرافقه نشاطات استجابة تكرارية أو متكررة، والتي تُبنى على خطوات صحيحة للمضي باتجاه هدف الاستجابة للأزمة.

كذلك وضع لوكازيوسكي Lukaszewski سبعة أبعاد لإدارة الإعلام في الأزمة ولإدارة الأزمة بشكل عام وهي[1]:

1- العمليات Operations: ويرتكز على استعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع الضحايا.

2- إدارة الضحية Victim Management: ويتصل هذا البعد بمعرفة توقعات الضحايا والتعامل معها بإيجابية، وإلا ستكون إدعاءات الضحايا تستحق الاهتمام عند مناشدتهم وسائل الإعلام.

3- الثقة والمصداقية Trust & Credibility: إذ ينبغي اعتماد سلوكيات لبناء الثقة وتقليل الخوف وترسيخ المصداقية، **ومن أهم السلوكيات التي تظهر المصداقية الآتي:**

أ- الاستعداد والتجهيز للتحدث بشكل علني.

ب- توفير معلومات كافية ووافية وجديدة.

ج- الاصغاء جيداً والتكلم بلغة واضحة.

د- شرح المشكلات والتغيرات بسرعة والتنوع في خطط التعامل.

هـــ - دوام الاتصال والتعاون مع أجهزة ووسائل الإعلام.

و- المشاركة التطوعية للضحايا في عملية اتخاذ القرار.

4- السلوك Behavior: ويتضمن إعداد خطط جيدة تنفذ مباشرة بعد الأزمة، تستهدف التقليل من أنماط السلوك السلبي الذي يحدث في الأزمات والذي يعيق إعادة بناء وحماية السمعة والثقة والمصداقية، كالتكبر والعجرفة والتهرب من تحمل المسئولية، وعدم الاتصال بالجمهور والضحايا، وتخفيض مستوى حاجات الضحية.

1- James E. Lukaszewski. "Seven Dimensions of Crisis Communication Management: A strategic Analysis And Planning Model". **(Ragan's Communications Journal,** January/February 1999) Pp. 1- 18.

5- التوقع المهني Professional Expectation: ويقصد به مقارنة سلوكيات وأفعال القائم بالاتصال، مع مراعاة المعايير المهنية والأخلاقية.

6- البُعد الأخلاقي Ethical: حيث يُقيّم الضحايا أداء المنظمة أخلاقياً.

7- الدروس المستخلصة Learned Lessons: لا يمكن تجنب أغلب الأزمات، لذا فإن تنفيذ الاستجابة اللازمة وكيفية معالجتها تمثل دروساً للتعلم من الأخطاء والفشل والنجاح كذلك، من أجل التنبؤ أو تخفيض احتمالية حدوث مواقف مشابهة، كما يمثل التحدث علناً عن الأخطاء والدروس المستخلصة خطوة أساسية صوب الحصول على مسامحة الجمهور المعني.

وعلى الرغم من أن كل أزمة لها صفاتها الفريدة الخاصة بها، إلا أن هناك خمسة حقائق عادةً ما تساعد على نجاح فريق إدارة الأزمة وهي[1]:

الحقيقة الأولى: عند وقوع الأزمة: سوف تلقي وسائل الإعلام الأدوار على الفور. فتمنح وكالات الأنباء اثنين فقط من أدوار البطولة: الرجل الخير والرجل الشرير. ذلك لأن معظم قصص وسائل الإعلام تفكك القصة وصولاً الى أجزائها الأساسية، مما ينتج عن عرض كل شخصية كتكوين غير مكتمل. فإن الإجراءات التي تتخذها في وقت مبكر في الأزمة تساعد على تحديد كيف تلقي وسائل الإعلام دورك. إذا كان ردك نمط مثالي منذ البداية، فلديك فرصة أكبر من أن يُنظر إليك على أنك الرجل الخير أو على الأقل ليس الرجل الشرير. تريد وسائل الإعلام أن تعرف أنك "فهمت"- أو تفهم تماماً الاتهامات الموجهة إليك وتفهم نطاق المشكلة، ولديك القدرة على إدارة الأزمة بفاعلية. ولكن إذا أُخٌذ عنك انطباع بأنك دفاعي وغير عطوف أو منبوذ، فإن وسائل الإعلام ستصورك كشخص شرير. وبمجرد أن تلقي وسائل الإعلام لك هذا الدور فسوف تجد صعوبة في إقناعهم أنك تستحق إعادة صياغة كشخصية أكثر بطولية.

1- Brad Phillips. Crisis Communications: You need to learn and then apply five truths (**Sales and Service Excellence Magazine,** February 2013) P. 13.

الحقيقة الثانية: يجب عليك الاتصال فوراً: عند وقوع أزمة، وطرق الإعلاميين بابك، يجب أن تبدأ على الفور بالاتصال. هذا يعني عمل بيان عام في غضون ساعة. يجب أن تكون "موجوداً في التغطية الخاصة بك" لاثبات أن شركتك هي المصدر الأساسي للمعلومات بالنسبة للمراسلين.

إذا لم تتحدث، سوف يتحدث الآخرون. بالنسبة للإعلاميين عليهم تقديم قصتهم بتعاونكم أو بدونه ولن يكون لديهم خيار لملء الفراغ من المعلومات إلا عن طريق الحصول على استخباراتهم من مصدر خارجي: موظفة سابقة لا تملك الحقائق السليمة أو ناقد كان يحذر من هذه الكارثة التي تلوح في الأفق لسنوات، أو منافس يستمتع سراً بمصيبتك. ليس من المستغرب أن تلك المصادر الخارجية غالباً ما تكون غير دقيقة، ولكن إذا لم تكن موجوداً في التغطية الخاصة بك، يمكن أن تصبح تلك التهم الكاذبة "حقائق" مسلم بها بشكل كبير. هذه الديناميكية هي الأكثر صدقاً من أي وقت في عصر تويتر. أي شخص يمتلك هاتف ذكي يمكن أن يغرد بادعاء كاذب في ثانية واحدة. إذا كنت غير موجود في التغطية الخاصة بك، فبهذا تكون قد تخليت طواعية عن فرصة بالغة الأهمية لصد اتهامات كاذبة ونشر معلومات دقيقة.

الحقيقة الثالثة: وسائل الإعلام ستقف في صف الضحايا. عندما تلقي وسائل الإعلام الأدوار بعد وقوع الأزمة، لا صوت هو أكثر إلحاحاً من صوت الضحية. الأشخاص الذين أصيبوا من قبل طرف آخر، وخاصة من قبل مؤسسة أكبر، هي بطبيعتها مرتبطة. خاصة عندما يكون الضحايا من الأشخاص العاديين، لأننا نميل أن نضع أنفسنا في مكانهم عندما نقرأ، نسمع، أو نشاهد قصصهم. إنه تحدي للشركات لتظهر متعاطفة مع ضحية فردية. ولكن هذا ليس مستحيلاً. أفضل وسيلة لكسب حسن النية مع الجمهور هو معاملة الضحايا بإنسانية حقيقية. والمنظمات في الأزمة تميل إلى الإفراط في الاعتماد على الحقائق، خاصة إذا كانت الوقائع تثبت براءتهم. وينسون أن الحقائق وحدها نادراً ما تكون كافية في أزمة. إذا كانت الحقائق الخاص بك صحيحة ولكن لهجتك خاطئة، فالجمهور سوف ينظر إليك باعتبارك قاسي، لا قلب لك، أو كليهما.

الحقيقة الرابعة: المتحدث الرسمي الذي تختاره للتحدث يوضح الكثير: الشخص الذي تختاره للتواصل أثناء الأزمات يقول للجمهور الكثير عن كيفية معالجتك للأزمة. إذا قمت باختيار شخص ما عالي جداً في التسلسل الهرمي، فيستنتج الجمهور أن الأزمة أكبر مما كان يعتقد أصلاً. إذا قمت باختيار شخص ما منخفض جداً في التسلسل الهرمي، فسيستنتج الجمهور أنك لا تأخذ الأزمة على محمل الجد. الخطأ في الذهاب إلى مستوي عال جداً وليس منخفض جداً.

هذا لا يعني بالضرورة البدء بالرئيس التنفيذي، ولكن مع الحوادث الكبيرة، و حوادث تحديد السمعة، التسربات النفطية الهائلة، الإصابات الجماعية والفضائح السياسية قد لا تزال تتطلب الرئيس التنفيذي كمتحدث رسمي منذ البداية. إن حجم ونطاق أزمة سيساعدك على تحديد المتحدث الرسمي الصحيح؛ بصفة عامة، كلما كانت المشكلة أكبر كلما زاد منصب المتحدث الرسمي.

الحقيقة الخامسة: في أول لحظات الأزمة: نادراً ما يعرف الإعلاميين كل الحقائق. قد يُكتشف فقط الجزء الحسن من القصة، مما يؤدي بالمديرين التنفيذيين لاستنتاج أنه ينبغي التعامل فحسب مع أجزاء من القصة التي تعرفها وسائل الإعلام بالفعل بدلاً من الكشف عن أجزاء إضافية وأكثر إدانة من القصة. ومبررهم المنطقي عادةً يتلخص في "لماذا أجعل الوضع أصعب وأسوأ؟" ولكن هذا النوع من التفكير على المدى القصير غالباً ما يعطى نتائج عكسية مع وسائل الإعلام وتفاقم لهجة التغطية الخاصة بك. فإذا سمحت للمراسلين باكتشاف كل جزء جديد من القصة من تلقاء أنفسهم مع كل كشف، فإن قصتهم الخاصة سوف تُبقي الأزمة على قيد الحياة لفترة أطول من اللازم. توالي صدور معلومات جديدة يقلل مصداقيتك التي من المفترض أن لديك قليل متبقي على الإطلاق. صحيح أنك قد لا تعرف كل الحقائق في البداية. في هذه الحالة، فإنه من الضروري أن تخبر صحفيين أنه ليس لديك كل الحقائق حتى الآن، وأنك تعمل جاهداً للحصول عليها، وسوف تشاركهم المعلومات بمجرد معرفة المزيد.

وإذا كان الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام – بصفة عامة – في التعامل مع الأزمات والكوارث يؤثر سلباً أو إيجاباً في تفاعلات هذه الأزمة، فهو إما أن يساهم في سرعة وكفاءة احتواءها، وإما أن يتحول إلى وسيلة لإثارة البلبلة في الرأي العام، وأحياناً يُستخدم لتضليله وتغييبه. فهنا تكمن المشكلة الحقيقية، فبينما يُفترض في الإعلام أن يقوم بدور فاعل

إيجابي في التعامل مع الأزمات والكوارث إلا أن المدقق في الواقع العام يجد الكثير من مواطن الخلل والقصور في الأداء الإعلامي أثناء الأزمات والكوارث، هذا بالرغم من أن تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يقدم إمكانات غير مسبوقة يمكن توظيفها في إعلام الأزمات والكوارث، خاصة وأنه يحتاج إلى توافر سمات وخصائص مميزة فيه.

أوجه الخلل في إدارة الإعلام للأزمات

Deficiencies in the Crises Communication Management

تم رصد أبرز ملامح "أزمة الإعلام" والإشارة إلى الخلل في التعامل الإعلامي مع الأزمات، فلأزمة الإعلام مظاهر عدة تعتبر "قرائن قاطعة وشهادات إدانة للممارسات الإعلامية التى يغلب عليها حرب الكلمات"، بينما يُفترض أنها ممارسة مسئولة تسهم في حل المشكلات لا تعقيدها، وإنهائها لا استمرارها وتراكمها، ومن أهم هذه الظواهر[1]:

- **التطفيف الإعلامي:** والذى يشير إلى تجزيئية معيبة في نقل الحقائق، وانتقائية مشبوهة للقضايا والموضوعات والمواقف والنتائج حسب المصلحة.

- **إعلام المبالغة والتهويل:** وهو جزء من نظام إعلامي يعتمد على خطوط المبالغة والكذب، وفيه تظهر المبالغات والتناقض قبل وبعد المشكلة أو الأزمة.

- **الحجر الإعلامى والتعتيم على الآراء المخالفة:** وذلك في سياق احتكار المعلومات لصالح جهات محددة.

- **التبعية الإعلامية:** سواء بالنسبة للسلطة، أو للنظام الإعلامي الدولي وفق علاقات القوى والسيطرة على مصادر المعلومات.

- **عيوب التشخيص الإعلامي:** الذي يتعامل مع الأشخاص والزعامات على حساب القضايا الأساسية.

1- سيف الدين عبد الفتاح، **حرب الكلمات في أحداث الخليج: أزمة الإعلام وإعلام الأزمة: صياغة أولية** (بحث مشارك في المؤتمر السنوى الخامس للبحوث السياسية، جامعة القاهرة: مركز البحوث والدراسات السياسية، 16 ديسمبر 1999م) ص ص 37، 40.

– إضافة إلى أوجه الخلل السابقة، يمكن الإشارة إلى **عدم التوازن بين أدوار ووظائف الصحافة وبين المراحل المختلفة في حدوث وتطور المشكلة أو الكارثة.** إذ تركز جهود الإعلام عادة على مرحلة احتواء الأضرار أو مواجهة المشكلة، بينما يقل الاهتمام ببقية مراحل وأطوار المشكلة والكارثة خاصة مرحلة استعادة النشاط والتعلم[1].

– الصعوبة الأكبر التي تواجه نجاح اتصالات وإعلام الأزمة تتمثل في **البطء في اتخاذ رد الفعل المناسب.** وتوجد سبعة أبعاد رئيسية داخل كل أزمة، وهي التي من خلالها تُتبع استراتيجية مناسبة لإدارة الأزمة بنجاح. وتتمثل الأبعاد السبعة في بُعد يرتبط بالحدث أو مجموعة الأحداث التى سببت الأزمة، وبُعد يرتبط بضحايا الأزمة، وبُعد يرتبط بعنصر مصداقية المؤسسة المعنية بالأزمة أو الثقة فيها، وبُعد آخر يرتبط بالسلوكيات وردود الأفعال الواجبة لمواجهة الأزمة، وبُعد خاص بتوقعات الخبراء والمحللين، وبُعد يرتبط بأخلاقيات التعامل مع الأزمة، وأخيراً بُعد يتصل بالدورس المستفادة من إدارة الأزمة[2].

– من أبرز المعوقات التى تواجه كفاءة تنفيذ أنشطة الاتصال الجماهيرى لمواجهة الأزمات **عدم كفاية المخصصات المالية اللازمة**[3].

– خلل المعالجة الإعلامية في ممارستها للجانب الإخباري تتمثل **في عدم تحقق معايير الموضوعية** فيما يتعلق بموضوعية الإسناد، وموضوعية التوازن وموضوعية فصل الرأي عن الخبر. وبالمثل يوجد **خلل في ممارسة الجانب التوجيهي** تتمثل في تغليبها الإطار السلبي على الإيجابي، وفي **تغليبها الإطار الإنفعالي والوجداني على الإطار العقلاني** في تناول المشكلة. وتكمن خطورة هذا الخلل في أن تشكيل وعي الجمهور وإدراكه للمشكلة على نحو معين يؤثر على تعامله معها ومدى قدرته على تبني سلوك إيجابي إزاءها[4].

1- محمد شومان، **اشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث** (المجلة المصرية لبحوث الرأى العام: العدد الثالث، المجلد الثاني، يوليو/ سبتمبر 2001م) ص 163.

2- Lisa T. Fall. The increasing role of public relations as a crisis management function: An empirical examination of communication strategizing efforts among destination organization managers in the wake of 11th September, 2001. (**Journal of Vacation Marketing,** Vol. 10, No. 3, 2004) Pp. 238- 252.

3- نرمين على السيد ابراهيم، **دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على قطاع السياحة في مصر،** رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2004م).

4- مها عبد المجيد، **قضية العشوائيات في الصحافة المصرية - دراسة مقارنة في إطار نظرية المسئولية الاجتماعية** (بحث مشارك فى المؤتمر العلمى الحادى عشر للمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، مايو 2009م).

- انخفاض مصداقية التغطية الاخبارية، وعدم عرض وجهات النظر المختلفة بدقة وموضوعية، وعدم نقل ما ينشر في وسائل الإعلام الأجنبية، والتركيز على وجهة النظر الرسمية للدولة والاهتمام بردود أفعال الشخصيات الرسمية تجاه الأزمة أكثر من الاهتمام بالأزمة نفسها[1].

- قلة المعلومات الشارحة والموضحة المقدمة عن الأزمات، والتركيز على ما يؤيد وجهة النظر الرسمية للدولة .مع ملاحظة أن الاعتماد على وسيلة بعينها لا يعني بالضرورة تميز تغطيتها الإعلامية، إنما قد يرجع ذلك إلى رغبة الجمهور في معرفة الرؤية السياسية والإعلامية المصرية تجاه الأزمة[2].

نصائح لإدارة الأزمات إعلامياً بنجاح

Tips For Communication Crisis Management Successfully

نظراً لأن الأزمات والكوارث لها طابع خاص يتسم بالسرعة في التغير والتحول. من هذا المنطلق أصبح التخطيط الإعلامي في المراحل المبكرة مهماً جداً فالوقت عامل مهم جداً في مواجهة الأزمات ومعالجتها وإدارتها لذلك يجب أن يستثمر استثمارا جيداً، وهو يمثل أحد العوامل المهمة في نجاح الجهود المبذولة لمواجهة الأزمات والكوارث. وهذا يتطلب الاستفادة من عامل الزمن عند بذل الجهود الإعلامية قبل وخلال وبعد مواجهة أية أزمة وذلك بغرض توجيه الجماهير عن طريق وسائل الإعلام وحثها على التعاون وتقديم يد العون لفريق إدارة الأزمة والمشاركة في عمليات الإنقاذ والإسعاف والإخلاء.

والتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث هو الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الإعلامية اللازمة علميا وعلى أساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل علي توعية أفراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وذلك بالحد من أثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها. وللتخطيط الإعلامي أهمية كبرى فهو ليس خياراً يمكن أن نأخذ به أو نتركه، وذلك لأنه أمر مطلوب وضروري لأي مجتمع لأنه يعمل على حل المشكلات كتلافي خطر الأزمات وهو أسلوب العصر الحديث فالمجتمع ينفذ أعماله وفق

1- السيد بهنسى حسن،" **مدى اعتماد الجمهور المصري على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات - "دراسة ميدانية على طلاب الجامعات** (المجلة المصرية لبحوث الرأى العام، العدد الرابع، أكتوبر/ ديسمبر 2000م) ص ص 3- 32.

2- وفاء عبد الخالق ثروت، اعتماد **الجمهور على التلفزيون المصرى أثناء الأزمات بالتطبيق على حادث شرم الشيخ** (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد السادس والعشرين، يناير – مارس 2006م) ص ص 479- 516.

خطط وبرامج محددة آخذة في الحسبان المستقبل واحتمالاته ووضع الإمكانات الضرورية لمواجهة هذه الاحتمالات بحيث لم يعد مجدياً أن تترك الأمور لأسلوب التجربة والخطأ أو الارتجال. فيتمثل التخطيط في وضع مجموعة من الافتراضات حول أي وضع في المستقبل وبالتالي وضع خطة توضح الأهداف المطلوب الوصول إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة والتخطيط عملية تتضمن وضع الإستراتيجية المطلوبة وتعيين الأهداف وتحديد الخطط المرجوة للعمل على تحقيقها بالطريقة التي تسمح بتنفيذ القرارات.

كذلك أضاف ريكارد عشرة قواعد يتبعها فريق إدارة الأزمات لحل أزمة الإعلام والاتصالات كما يلي[1]:

1- حدد إذا ما كان الموقف يمثل مشكلة حقيقية: فيمكن استخدام وسائل الإعلام لتحويل الموقف السلبي لايجابي بدلا من تفجيرها بنسبه كبيرة.

2- اتبع خطة إدارة المشكلات الخاصة بك: حيث تحتاج كل مؤسسة إلي خطة متكاملة لعناصر أزمة الإعلام الاتصالات، إذا كان لمؤسستك مثل هذه الخطة تعرف عليها وتواصل وفقاً لها، وإذا لم يوجد، قم بإنشاء واحدة بقدر الإمكان، فعندما تنفجر الأزمة سوف تصرح وسائل الإعلام قريباً بحقائق عشوائية، وآراء وتخمينات ومفاهيم خاطئة، ونداء لفعل شيء، لذا تأكد من تضمين استراتيجيات وسائل الإعلام في خطتك للمشكلة.

3- اجب سريعاً إذا كان الأعضاء لديك، من العامة وغيرهم: يشكلوا مشكلة لك ويحددوا المناقشة، سوف يصبح الموقف أسوأ، خطط أولاً ثم بعدها اخرج واظهر اهتمامك بالمشكلة وستحصل على معلومات أكثر بوقت وتاريخ محدد، فقط تأكد من تمسكك بالخطة.

4- واقعياً، كن ذاتياً لا تحصر نفسك في حديث الشركات الذي يجعل إجاباتك تبدو باردة ومحسوبة: تحدث من داخلك واظهر بعض الشفقة، لذا عليك تفادي الحديث بلغة قانونية: استخدم لغة مباشرة تكن أقل عرضة لسوء الفهم.

5- تأكد من صحة حقائقك: فإذا لم تكن متأكدا من الحقائق، وضح بأنك لا تزال تحقق في الأمر وسوف توفر المزيد من التحديثات عندما تحصل على الإجابات.

1- Al Rickard, CAE, **10 Rules of Crisis Communication** (ASCA Newsletter, Edition. 4, 2013) Pp. 12- 13.

6- حدد المتحدث الذكي الموثوق به: خلال المشكلة يجب أن يكون هناك شخص واحد مكلف بتقديم التحديثات ويجب أن تعرف وسائل الإعلام لأي شخص تذهب، بالنسبة لمجموعة تواجه مشكلة رئيسية غالباً ما يكون المتحدث هو مدير العاملين ولكن يمكن أن يكون رئيس مجلس الأمناء، وفي أي حال يجب أن يكون القائد الرئيسي هو المسئول، والمرة الوحيدة التي يجب فيها للمدير التنفيذي تحمل المسئولية أو واجبات المتحدث هي عندما يفقدوا مصداقيتهم ولا يمكن إصلاحها.

7- كن موجزاً، واضحاً، وأميناً: نحن نعيش في عالم العبارات الموجزة، البيانات القصيرة والحية أفضل طريقة للوصول إلى الجماهير، استخلص رسالتك إلى جوهرهم وقدمها بجرأة وبطريقة مثيرة، ولكن لا تطلب التعاطف. فللكلمات قوة، ولكن لا تعني شيئاً إذا لم تتخذ الخطوات لحل المشكلة.

8- اعتذر، تحمل المسؤولية، وبادر بالتحرك: الاعتذار هام جداً، لذا كونك مسئولاً، ولكن الكلمات لا تعني شيء إذا لم تتخذ الخطوات لحل المشكلة، فتأكد من أن لديك خطة عمل صلبة والتي ربما تقدم نتائج حقيقية وقابلة للقياس تستطيع إخبارها للأعضاء في إحاطات إعلامية مستقبلاً.

9- أصلح المفاهيم الخاطئة: كن واضحاً وقل الحقيقة، واعترف بالأخطاء، واشرح الموقف علاوة على ذلك، إذا تعرضت للحقيقة، الحكمة الجماعية من الجمع سوف ترتفع للأعلى في وسائل الإعلام.

10- أخيراً اعرف متى ينبغي عليك أن تتخلي عن الأمر: لا تستمر أي قصة سيئة للأبد، بالرغم من كونها تبدو كذلك، فكل قصة مختلفة ولكن استخدم أفضل حكم للتقييم عندما تنهي القصة دورتها وتقوم أنت بعمل كل شيء تجاهها، فأنت لا تريد مد المشكلة أو جعلها أسوأ.

أيضاً يوضح ديبي ويذرهييد Debbie Wetherhead كيفية إدراة الأزمات إعلامياً بنجاح في الخطوات التالية[1]:

- هناك أداة اتصالات يمكن أن تساعد في إفساح الطريق لإيجاد حل عندما تكون في خضم أزمة: الرسائل الأساسية. إعداد البيانات الاستراتيجية ومساعدة المتحدثين الرسميين على إلقاء تلك البيانات بفعالية يعتبر أمر ضروري لتحقيق نتيجة ناجحة. واحتياج وسائل الإعلام المستمر للمعلومات بالإضافة إلى الانتشار السريع للأخبار والجدل المستمر، كل ذلك يستلزم من مؤسستك التحرك بسرعة في خضم الأزمة- بكل ما تحمله كلمة سرعة من معاني. إن استجابتك أثناء الأربعة وعشرين ساعة الأولي أمر حيوي. وضعف الاستجابة أثناء المراحل المبكرة من الأزمة يمكن أن يتسبب في تصاعدها بشكل مضاعف. إن عدم اتخاذ إجراء لن يمنع تداولها في الأخبار، بل أن الأمر قد يتسبب بعمل تغطية إخبارية سلبية لها بشكل أكبر. إن ردود فعل الشركة -أو عدم وجودها من الأساس – سوف يؤثر على صورة الشركة وتصور الجمهور لها بعد أن يصبح الوضع تحت السيطرة.

- لذلك فمن الضروري أن تعرف من أين تبدأ وما الذي سوف تحتاج إليه قبل أن يزول هذا الأمر الطارئ. تعمل الرسائل الأساسية علىإعداد القادة لمخاطبة ممثلي وسائل الإعلام بالإضافة إلي المعنيين بالأمر سواء من الداخل أو الخارج. ونسخة أقل من صفحة واحدة سوف تفيد كركيزة أساسية للاتصالات سواءً المنطوقة أو المكتوبة. ولكن نظراً لأن الأزمات ديناميه في طبيعتها فإنك عادةً ما ستحتاج إلىتنقيح البيانات ووجهات النظر تلك. إن الرسائل الأساسية تتناول حقائق مؤكدة بشكل دقيق، تلك الحقائق التي تحيط بالأزمة، وتطرح موقفك بخصوص القضايا ذات الصلة. كما يجب عليك أن تقصر تلك البيانات علي تتناول بضعة نقاط أساسية قليلة. وإتقان صياغة مجموعة التفسيرات التي تصل لحد جملتين طويلتين والتي يمكنك أن تذكرها في كلمة موجزة.

1- Debbie Wetherhead, Unlock key messages: Preparing leaders to Communicate during a Crisis (**Public Relations Tactics**, Vol. 20, Issue. 1, Jan. 2013) P. 21.

ماذا تقول: مع الاحتفاظ بالمكونات الأساسية نصب عينيك، يجب أن تعالج هذه الرسائل ما يريد الجمهور أن يعرفه، **مع الإجابة عن الأسئلة الأربعة الأساسية التالية:**

1- ما الخطأ الذي حدث؟

2- كيف يمكننا إصلاح ذلك الخطأ؟

3- كيف يؤثر هذا الخطأ علي؟

4- ماذا سوف نفعل لكي نضمن أن هذا الخطأ لن يحدث مرة أخرى؟

إلى جانب ذلك يمكن للمباديء الإرشادية التالية أن تساعدك في إعداد قيادات لديك:

- اجعل من الانطباع الأول انطباعاً جيداً: نظراً لأن العديد من الناس يقفزون إلى الاستنتاجات بعد سماع رد فعل الشركة الأولي على الأزمة فإن البيانات المبكرة تعتبر ذات أهمية خاصة لاستعادة ثقة الجمهور. فعند تطوير أول رد فعل استخدم اللغة التي تمكن المتحدث من أن يعطي انطباعاً إنسانياً وقم بتوظيف المشاعر.

- قم بتزويد قياداتك بحقائق مؤكدة: مكن المتحدثين لديك من أن يتشاركوا التفسيرات بخصوص ما يعلمون أنه شيء صحيح. ليس هناك مجال للظن أو إلقاء اللوم على الآخرين أو طرح آراء. استخدم البيانات المبكرة لديك من أجل تعزيز كون الشركة لديها برامج مسئولة بدلاً عن التقليل من تأثير الأزمة.

- تناول ما تخطط لأن تفعله بعد ذلك: في المرحلة المبكرة من الأزمة، عندما يكون الوضع لا يزال في وضع النشوء، من غير المناسب اقتراح مسار تصرف نهائي. ولكن بدلاً عن ذلك قم بصياغة رسائل تقدم ضمانات صريحة بخصوص الخطوات التي سيتم اتخاذها أثناء الدقائق والساعات أو الأيام القليلة التالية. إن هذا المنهج يسمح للمتحدثين بالتركيز على خططهم وعلى التصرفات واحتمالية تحويل الحوار من كونه مأساة إلى علاج.

- ما يجب أن تفعله وما لا يجب أن تفعله: قم بإعداد رسائل أساسية بسيطة وموجزة. اجعل من السهل للقيادات تذكر وتكرار اللغة الموصوفة. وحاول أن تطرح

المعلومات من وجهة نظر الجمهور، وتجنب البيانات التي تبدو فضولية أو دفاعية أو مبتذلة. وتجنب الشعارات التي يمكن أن يساء فهمها أو تفسيرها. كذلك في بعض البيانات، خذ بعين الاعتبار توظيف الضمير"نحن". فضلاً عن ذلك عليك أن تقرن الاسم بالمعلومات التي تبرز مدى ما قدمت من إعداد وتعاون وجهود معززة. واحذر من إفشاء معلومات يمكن أن تهدد السلامة العامة، أو تنتهك حقوق الخصوصية لأي فرد.

هناك قواعد أخري ينبغي إتباعها:

- لا تنكر أبداً ما هو واضح.

- لا تقدم أبداً وعود لا تستطيع المؤسسة الوفاء بها.

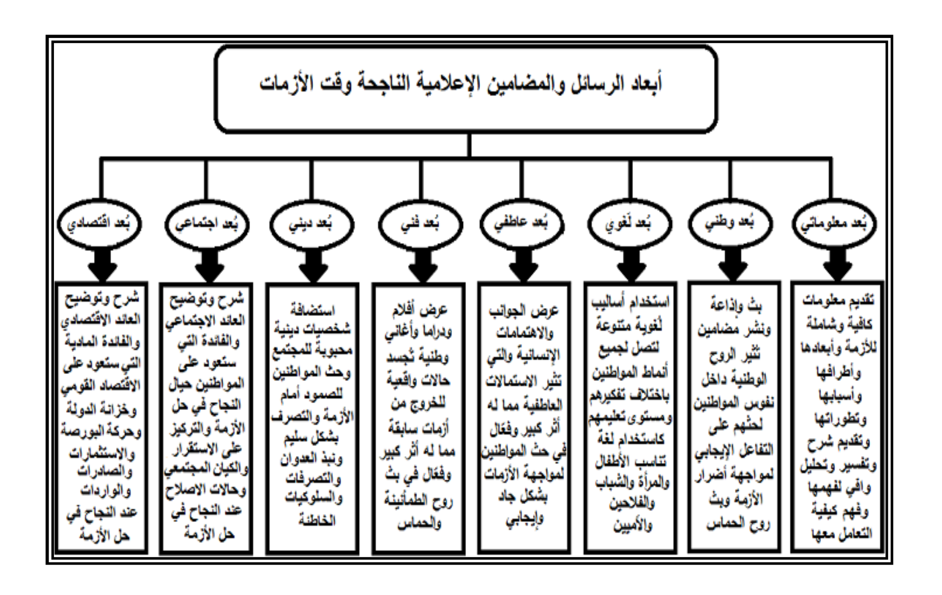
- لا تقدم تقديرات نقدية أو محض تخمينات بخصوص التشعبات المالية.

- لا تناقش أبداً الوضع بطريقة تعرض شركتك لمخاطر دعاوي قضائية مستقبلية.

- الإلقاء أو التوصيل الفعال: مع التكرار، يمكن للرسائل الأساسية أن تضمن أنك تقوم ببث معلومات واضحة ومتناسقة. بمجرد ما أن يتم اعتمادها، يمكنك موائمتها في بيانات احتياطية أو في بيانات صحفية في شكل أسئلة وإجابات. أيضاً يجب أن تحاول أن تنسجها بشكل متوافق في محتوى إعلاني اجتماعي، أو في شكل نسخة على شبكة الإنترنت أو في شكل إعلانات داخلية أو على لوحة إعلانات أو مركز برامج نصية أو أي وسيلة أخرى من وسائل الاتصال. حيث تساعدك الرسائل الأساسية في إمكانية إرساء أساس للتعامل مع الأزمة، وأيضاً تعتبر نقطة بداية لتطوير مجموعة فعالة من أدوات الاتصال. كما أن الإعداد المناسب يمكن أن يساعدك في إدارة أي أزمة.

نموذج مقترح: لأبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة وقت الأزمات

مما سبق استطاع الباحث اقتراح نموذج يشرح أبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة وقت الأزمات **كما هو موضح بالشكل التالي:**



شكل رقم (8) نموذج مقترح لأبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة وقت الأزمات

ويمكن تفسير النموذج المُقترَح في أن أبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة تتنوع وتتعد وقت الأزمات، فتتضمن الأبعاد التالية:

1- البُعد المعلوماتي The Informational Dimension: وفيه يتم تقديم معلومات كافية وشاملة للأزمة وأبعادها وأطرافها وأسبابها وتطوراتها، وتقديم شروحات وتحليلات وافية لفهم الأزمة وفهم كيفية التعامل معها للوصول إلى حل وتلافي الأضرار بقدر الإمكان.

2- البُعد الوطني The National Dimension: ويتم فيه بث وإذاعة ونشر مضامين تُثير الروح الوطنية داخل نفوس المواطنين لحثهم على التفاعل الإيجابي لمواجهة أضرار الأزمة وبث روح الحماس.

3- البُعد اللُغوي The linguistic Dimension: ويتم فيه استخدام أساليب لُغوية متنوعة لكي تصل لجميع أنماط المواطنين باختلاف تفكيرهم ومستواهم التعليمي كاستخدام لغة تناسب الأطفال والمرأة والشباب والفلاحين والأميين والمتخصصين.

4- البُعد العاطفي The Emotional Dimension: وفيه يتم التركيز على عرض الجوانب والاهتمامات الإنسانية والتي تثير الاستمالات العاطفية مما له أثر كبير وفعّال في حث المواطنين لمواجهة الأزمات بشكل جاد وإيجابي.

5- البُعد الفني The Artistically Dimension: وفيه يتم عرض أفلام ودراما وأغاني وطنية تُجسد حالات واقعية للخروج من أزمات سابقة مما له أثر كبير وفعّال في بث روح الطمأنينة والحماس.

6- البُعد الديني The Religious Dimension: وفيه يتم استضافة شخصيات دينية محبوبة لدى المجتمع واستخدامها في حث المواطنين على الصمود في وجه آثار الأزمة والتصرف بشكل سليم تجاهها ونبذ العدوان والتصرفات والسلوكيات الخاطئة.

7- البُعد الاجتماعي The Social Dimension: وفيه يتم شرح وتوضيح العائد الاجتماعي والفائدة التي ستعود على المواطنين حيال النجاح في حل الأزمة والتركيز على الاستقرار الاجتماعي والكيان المجتمعي وحالات الاصلاح التي تصاحب النجاح في حل الأزمة.

8- البُعد الاقتصادي The Economic Dimension: ويتم فيه التركيز على العائد الاقتصادي والفائدة المادية التي تعود على الاقتصاد القومي وخزانة الدولة حيال الخروج بنجاح من الأزمة ويتم التركيز على المعاملات التجارية والصادرات والواردات وحجم الاستثمارات وحركة البورصة.

الفصل الرابع

معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية وإنعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور

- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- الإطار النظري للدراسة
- الدراسات السابقة

نظراً لكثرة الأزمات وتنوعها وتصاعد حدتها، سواء السياسية أو الاقتصادية، أو الثقافية، أو المجتمعية، تبرز أهمية الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام في مصاحبة الأزمات، سواء من حيث دورها في إحداثها أو المساهمة في تفاقمها أو حلها. وتتباين الرؤى حول أهمية وحدود الدور الذي تلعبه هذه الوسائل بين المحتفين بها، والناقدين لها بشدة، بينما "الحقيقة" تقع بين هذا وذاك.

أيضاً تتزايد الأزمات في المجتمعات المعاصرة التي تتجه نحو التعقيد في ظل وجود العديد من الأطراف وجماعات المصالح التي تتشابك مصالحها في أحيان كثيرة وتتضارب في أحيان أخرى، ومنذ أن ظهر الإنسان وهو في صراع غير متكافيء مع عناصر الوسط الطبيعي المحيط به من أزمات وكوارث سواء من صنع الإنسان أو من صنع الطبيعة، حيث قال الله تعالى (لقد خلقنا الإنسان في كبد)[1]، أصبح الإعلام الآن يشكل من القوة ما لا يقل عن قوة السلاح لا سيما عندما سخر وسائله كافة لتغطية الأزمات بمختلف أنواعها وعلى الأخص السياسية والأمنية منها، فإما أن يكون دوره ذو تأثير إيجابي على الرأي العام في المجتمعات التي تعصف بها الأزمات مما يخفف من حدتها ويقلل من نتائجها الضارة، أو يكون ذو تأثير سلبي الأمر الذي يعقد الأزمة ويفاقمها وقد ينتج عنها في هذه الحالة أزمات جانبية أخرى يكون لها تأثيرها السلبي على كافة الأصعدة الحياتية[2].

مشكلة الدراسة

تعد وسائل الإعلام أحد المصادر الأساسية التي يعتمد عليها الجمهور في الحصول على المعلومات حول مختلف القضايا والأزمات المحلية والدولية، وزادت أهمية وسائل الإعلام في عصر العولمة وتطور تكنولوجيا الاتصال حيث توافر عنصر السرعة في تغطية الأنباء وتقديم الشرح والتفسير لها[3]، وتقوم بدور هام في تشكيل الرأي العام تجاه القضايا والأحداث المختلفة من خلال ما تنقله من معلومات وأخبار وحقائق عن الأحداث والقضايا المعاصرة[4].

1- القرآن الكريم: سورة البلد، الآية رقم 4.

2- إبراهيم فواز الجباوي: **الإعلام في الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة** (سوريا: جامعة سنت كليمنتوس العالمية، كلية الإعلام، 2009م) ص 1.

3- هدى باقر نعمت خوري: **دور وسائل الإعلام في ترتيب أولويات القضايا العامة لدى الجمهور في دولة الإمارات العربية المتحدة**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2001م) ص45.

4- ثريا أحمد البدوي محمد حامد حسن: **دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لدى الشعب المصري عن الأوروبيين**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، 2005م) ص 6.

من هنا تتحدد المشكلة البحثية فيما توضحه العديد من الدراسات والأبحاث أن الأطر الإعلامية تؤثر من خلال تفعيل المعرفة المسبقة لدى الفرد في ذاكرته البعيدة، فهذه االأطر توجه الأفراد للكيفية التي يتم بها تقييم الاعتبارات المتضاربة التي تدخل في التفكير السياسي لكل فرد، وقد لا تعطي هذه الأطر معلومات جديدة حول قضية ما أو أزمة ما، ولكن بالرغم من ذلك فإن تأثيرها يظل باقياً في تشكيل إدراك الفرد واتجاهاته نحو الأحداث والأزمات، فقد احتلت برامج الرأي (التوك شو) في السنوات الأخيرة مساحة من حياة المجتمع المصري واستحوذت على نسب مشاهدة عالية بما قد يُنتج عنه بناء اتجاهات أو تحويل اتجاهات نحو قضايا المجتمع ومنها الأزمات التي تشكل تهديداً للمجتمع، كذلك نظراً لاختلاف أنماط الملكية للقنوات الفضائية وبالتبعية اختلاف الأطر الإعلامية وأنماط الممارسة وقلة الدراسات التي تناولت برامج الرأي ودورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو الأزمات المصرية الداخلية ووجود نقص في المعرفة بدور هذه البرامج فإننا أمام مشكلة بحثية تستحق الدراسة.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من الأسباب التالية:

الأهمية النظرية العلمية:

1- محدودية الدراسات العربية: التي تتناول أطر المعالجة التليفزيونية للأزمات وإنعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور.

2- حالية الموضوع: فإن هذه الدراسة تواكب التغيرات السياسية والأزمات التي تعيشها مصر في الفترة الحالية.أهمية دراسة كيفية معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية ومعرفة توظيف آليات الأطر المختلفة في تغطية الأزمة.

3- أهمية دراسة العلاقة بين الفضائيات المصرية: وما تبثه من برامج رأي وجمهورها، ومن ثم التأثير الذي تحدثه هذه البرامج في جماهيرها من خلال ما توظفه من أطر لمعالجة الأزمات المصرية المختلفة.

4- تعد هذه الدراسة إضافة للتراكم العلمي أو النظري: لأنها تتناول معالجة برامج الرأي للأزمات المصرية وهي لم تدرس كثيراً، وهان يتم دراسة متغيرات علمية في قضية بها نقص في الدراسة وهي الأزمات المصرية.

الأهمية المجتمعية التطبيقية:

1- تكمن أهمية الدراسة في الخروج بنتائج تساعد في التخطيط لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية في تناولها للأزمات في المجتمع المصري.

2- دراسة الظاهر محل الدراسة والتوصل إلى نتائج لوضع التصور السليم لبرامج الرأي في قنوات الدراسة.

3- إرتباط الدراسة الحالية بنقطة تحول سياسي واجتماعي وفكري ملموس بعد ثورتي 25 يناير (2011م)، 30 يونيه (2013م)، وتناولها لفترة مهمة في تاريخ مصر تشهد تغيرات عديدة في ظل الظروف الحالية والمستقبلية وما تمر بها من أزمات.

4- تمر مصر بعد ثورتي 25 يناير (2011م)، و30 يونيه (2013م) بأزمات متجددة تحتاج لمزيد من الدراسات لبلورة كيفية التناول الإعلامي لهذه الأزمات.

5- ما تحظى به برامج الرأي (Talk Show) من نسبة مشاهدة عالية، بما يجعلها من أكثر القوالب الإعلامية تفضيلاً لدى الجمهور[1].

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي في التعرف على أطر معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية وإنعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور، **وينبثق من هذا الهدف مجموعة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:**

1- تطبيق نظرية تحليل الأطر على الفضائيات المصرية (حكومية وخاصة) للتعرف على الإطار الأيديولوجي الذي تعبر عنه هذه الفضائيات في تناولها للأزمات الداخلية.

2- اختبار مجموعة من المتغيرات التي قد تؤثر في علاقة المضمون الإعلامي ببرامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة بتكوين الاتجاهات لدى الجمهور (مثل التعرض ومستوى الاعتماد والاتصال الشخصي والنوع والسن والمستوى الاجتماعي الاقتصادي) نحو الأزمات الداخلية.

1- Laura Arpan. Does Humor Attenuate Hostility? A Comparision of Hostile Media Perceptions of News and Late-Night Comedy. (**Conference Papers International Communication Association,** 2009) P. 36.

3- تحليل مدى الاتفاق والاختلاف بين الفضائيات الحكومية والخاصة في معالجتها التليفزيونية للأزمات الداخلية.

4- معرفة حجم اهتمام الجمهور المصري ببرامج الرأي في الفضائيات المصرية، ومدى اعتمادهم على هذه البرامج في الحصول على المعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية.

5- استنتاج تأثيرات اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية كمصدر للمعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية.

6- تفسير العلاقة بين الأطر التي تقدمها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تناولها للأزمات الداخلية وبين اتجاهات الجمهور.

الإطار النظري للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الموائمة بين إطارين نظريين، يحقق الإطار الأول هدف رصد وتحليل أطر التغطية التليفزيونية للأزمات الداخلية التي اهتمت برامج الرأي في الفضائيات المصرية بإبرازها، **من خلال نظرية تحليل الأطر**، إنطلاقاً من أساسيات هذه النظرية التي تقوم على تغطية الأحداث وإنتقاء بعض القضايا والعمل على إبرازها، وإبراز جوانب وزوايا معينة على حساب أخرى، ويحقق الإطار الثاني التعرف على مدى اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية، ورصد التأثيرات المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة على اعتماد المبحوثين على الفضائيات عينة الدراسة كمصدر رئيسي لمعرفة ومتابعة الأزمات، **من خلال نظرية الاعتماد.**

الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين على النحو التالي:

أولاً: محور الدراسات السابقة التي تناولت معالجة وسائل الإعلام للأزمات.

ثانياً: محور الدراسات السابقة التي تناولت برامج الرأي.

المحور الأول: محور الدراسات التي تتناول معالجة وسائل الإعلام للأزمات:

1- دراسة أمجد شاهين، **المعالجة الاتصالية للأزمات (2015م)**[1]، **استهدفت الدراسة التعرف على أساليب المعالجة الاتصالية للأزمات في الفترة من 11 فبراير 2011م حتى 12 أغسطس (2012م) (فترة تولى المجلس الأعلى للقوات المسلحة إدارة شئون البلاد)**، وهي دراسة وصفية، اعتمدت على منهج المسح الإعلامي بشقيه التحليلي والميداني وأداتي الاستبيان وتحليل المضمون وتضمنت عينة الدراسة الميدانية 50 مفردة من النخبة و200 مفردة من الجمهور العام وتمثلت عينة الدراسة التحليلية في الصحف المصرية، **وكانت النتائج كالتالي:**

أ- ارتفاع نسبة غير الراضين عن المعالجة الصحفية للأزمات خلال تلك الفترة بنسبة 51.1% من الإناث مقابل 34.3% من الذكور ثم راضين الى حد ما ، ثم غير راضين بشدة في المرتبة الأخيرة.

ب- أظهرت النتائج الخاصة بالنخبة وجود عوامل مؤثرة على طريقة تناول الصحف للأزمات أولها السياسة التحريرية.

2- دراسة شريف محمد نبيل، **المعالجة الإعلامية لأحداث العنف وتأثيرها على الأزمات الاقتصادية بعد الثورة (2015م)**[2]، سعت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المعالجة الإعلامية لأحداث العنف بشكل عام والأزمات الاقتصادية بشكل خاص وسيادة حالة الذعر والقلق العام لدى الجمهور مما يدفعه إلى القيام بسلوك اقتصادي غير رشيد الأمر، والتعرف على تأثير وسائل الإعلام في تغيير وعي وسلوك المشاهدين تجاه الأزمات الاقتصادية والعنف، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدام أداة الاستبيان على عينة قوامها 400 مفردة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

---

1 - أمجد السيد محمد شاهين، **المعالجة الاتصالية للأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة** (جامعة القاهرة: كلية الاعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2015م).

2- شريف محمد نبيل مصطفى، **المعالجة الإعلامية لأحداث العنف وتأثيرها على الأزمات الاقتصادية بعد الثورة**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2015م).

أ- بالنسبة لأسباب متابعة عينة الدراسة للأحداث الجارية في التليفزيون ارتفعت نسبة من تابع للحصول على معلومات وقضايا ومشكلات مصر بنسبة 49.5%، وللحصول على أهم المستجدات الاقتصادية والسياسية على الساحة بنسبة 33%، وللحصول على معلومات لاستخدامها في النقاش والحديث مع الآخرين بنسبة 31.2%.

ب- ارتفاع نسبة من يرى عدم الحيادية في تناول الأحداث الاقتصادية والاجتماعية الجارية أدى إلى رفع معدلات العنف لدى المجتمع المصري إلى حد ما بنسبة 52.5%.

3- دراسة بسنت محمد عطية، **المعالجة الإخبارية للأزمات الاقتصادية المصرية في القنوات الموجهة بالعربية واتجاهات الجمهور حيالها(2014م)**[1]، استهدفت الدراسة معرفة درجة اعتماد الجمهور المصري على القنوات الموجهة باللغة العربية خلال الأزمات الاقتصادية المصرية، بالإضافة إلى دراسة الآثار الناتجة عن هذا الاعتماد، كما حاولت التعرف على طبيعة المعالجة الإخبارية لهذه القنوات، والدور الذي تقوم به نشرات الأخبار والبرامج بالقنوات الموجهة باللغة العربية في تكوين اتجاهات الجمهور المصري نحو الأزمات الاقتصادية المصرية وتداعياتها المختلفة، من خلال دراسة مسحية وذلك باستخدام أداة تحليل مضمون قنوات BBC، وروسيا اليوم، وFrance 24، وأداة الاستبيان على عينة عمدية قوامها 400 مفردة من الجمهور المصري. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين اعتماد الجمهور المصري على القنوات الموجهة بالعربية في الحصول على معلومات حول الأزمات الاقتصادية والآثار الناتجة عن اعتمادهم.

ب- يوجد ارتباط بين شدة دوافع التعرض للقنوات التليفزيونية الموجهة بالعربية وتبني أطر المعالجة الإخبارية لهذه الأزمات كما تقدمها تلك القنوات.

4- دراسة بسنت مراد فهمي، **معالجة أزمة الدستور المصري بقناة دويتش فيلة الألمانية الموجهة باللغة العربية DW تحليل كمي وكيفي(2013م)**[2]، سعت الدراسة إلى تحليل الخطاب الإخباري بقناة دويتش فيلة الألمانية الموجهة باللغة العربية بالتطبيق

1- بسنت محمد عطية محمد، **المعالجة الإخبارية للأزمات الاقتصادية المصرية في القنوات الموجهة بالعربية واتجاهات الجمهور حيالها**، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2014م).

2- بسنت مراد فهمي، **معالجة أزمة الدستور المصري بقناة دويتش فيلة الألمانية الموجهة باللغة العربية DW تحليل كمي وكيفي** (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 44، يوليه – سبتمبر 2013م) ص ص 587-632.

على أزمة الدستور المصري 2012م، حيث سعت إلى التعرف على اتجاه المعالجة والأطر الخبرية للقضية في عينة من البرامج الإخبارية للوقوف على مدى تأثير سياسة القناة بالسياسة العامة لألمانيا، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدام أداة تحليل الأطر لتحليل حلقات برنامجي مع الحدث + شباب توك الأسبوعيين خلال شهري نوفمبر وديسمبر (2012م). **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- تم إفراد عدد كبير من الحلقات بقناة دويتش فيلة لمعالجة أزمة الدستور المصري، فتم إفراد سبعة حلقات، كما تم تحقيق التوازن بين الضيوف في كل حلقة.

ب- بالنسبة لاستمالات الإقناع المستخدمة عالجت قناة دويتش فيلة أزمة الدستور المصري معتمدة على الاستمالات العقلية.

5- دراسة نهلة حلمي، **الرأي العام وإدارة الأزمات: دراسة تطبيقية حول دور القنوات الفضائية الإخبارية في تشكيل اتجاهات الرأي العام نحو تطبيع العلاقات مع إسرائيل(2013م)**[1]، استهدفت مشكلة الدراسة في معرفة مدى تأثير هذه القنوات على تشكيل اتجاهات الرأي العام المصري نحو تطبيع العلاقات مع إسرائيل وكيفية معالجة وسائل الإعلام لها حيث يرتبط ذلك بتشكيل معارف الجمهور واتجاهاته نحو هذه القضايا. باستخدام المنهج المسح عن طريق الاستبيان على عينة قوامها 400 مفردة من الجمهور المصري. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- ظهرت أهمية القنوات الفضائية الإخبارية لدى الجمهور المصري كوسيلة للحصول على المعلومات في حالة الأحداث الطارئة على الساحة المحلية والدولية.

ب- احتل نقل الأحداث بسرعة وفورية عبر المراسلين الترتيب الأول في آراء المشاهدين عن القنوات الفضائية الإخبارية.

1- نهلة حلمي محمد عبد الكريم، ، **الرأي العام وإدارة الأزمات: دراسة تطبيقية حول دور القنوات الفضائية الإخبارية في تشكيل اتجاهات الرأي العام نحو تطبيع العلاقات مع إسرائيل** (بحث مشارك في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية: إعلام الأزمات وأزمات الإعلام، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، مارس 2013م).

6- دراسة أمل بدر، العوامل المؤثرة على اعتماد المصريين بالخارج على القنوات الفضائية كمصدر للمعلومات عن أزمة الانقسام السياسي حول الدستور المصري الجديد(2013م)[1]، استهدفت الدراسة رصد وتحليل الدور الذي تلعبه القنوات الفضائية المصرية كمصدر للمعلومات عن أزمة الانقسام السياسي حول الدستور الجديد، واستخدمت الباحثة منهج المسح على عينة من المصريين المقيمين في الخارج. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- أن معالجات برامج تلك الفضائيات قد نجحت إلي حد كبير في جذب انتباه المتلقي المصري في متابعة تداول الدستور علي خارطة البرامج التلفزيونية إذا أخذنا هذه النتيجة مقروءة مباشرة مع تاليتها وهي نسبة الذين زاد حرصهم بشدة في متابعة طروحات البرامج للدستور الأمر الذي يشير إلى عمق الأثر الذي أحدثته تلك الفضائيات في المتلقي المصري.

ب- وفيما يتعلق بالآثار الناتجة عن الاعتماد: جاء الأثر الوجداني"تناول مواد الدستور المصري يعكس قدرة القناة في متابعة الأحداث"في مقدمة الآثار المتحققة من الاعتماد عل القنوات الفضائية، يليه الأثر الوجداني الثاني"القناة التي لا تقدم تفصيلات وشرح وافي لمواد الدستور تفقد كثيراً من قدرتها على جذب الانتباه"، ثم الأثر المعرفي "متابعتي للقنوات جعلتني متابعاً بصورة فورية للأحداث"في الترتيب الثالث.

7- دراسة زيليتش وآخرون، **التغطية الإخبارية للصراعات الدولية في وسائل الإعلام الألمانية المطبوعة والمذاعة (2011م)**[2]، هدفت الدراسة إلى اختبار كيف يتم استخدام اتصالات الأزمات في الصراعات الدولية وذلك من خلال تحليل ما إذا كانت وسائل الإعلام الألمانية المسموعة والمطبوعة تغطي الصراعات الدولية بتطبيق استراتيجيات اتصالات الأزمات، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 116 نشرة إخبارية بالقنوات التليفزيونية الألمانية و126 قصة إخبارية من الصحف الألمانية، واختيرت أيضاً عينة من الصفوة الصحفية الألمانية. **وتمثلت أهم النتائج كما يلي:**

1- أمل محمد نبيل بدر، **العوامل المؤثرة على اعتماد المصريين بالخارج على القنوات الفضائية كمصدر للمعلومات عن أزمة الانقسام السياسي حول الدستور المصري الجديد إسرائيل** (بحث مشارك في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإعلام جامعة الأهرام الكندية: إعلام الأزمات وأزمات الإعلام، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، مارس 2013م).

2- Arne F. Zillich, Roland Gobbel, Karin Stengel, Michaela Marier and Georg Ruhrmann. Proactive Crisis Communication? **News Coverage of Internatilnal Conflicts in Grman Print and Broadcasting media**, 2011, 4:
251. Media, War & conflict http://mwe.sagepub.com/content/4/3/251.

أ- الصراعات الدولية تتلقى تغطية إخبارية مختلفة لكل صراع على حدة.

ب- كانت الصحف أكثر الوسائل اهتماماً بالصراعات الدولية مقارنة بوسائل الإعلام المرئية.

ج- كانت من أهم العوامل التي تراعى في الأخبار التي تقدم عن الصراعات الدولية هي الصلة للجمهور والخطر أو الضرر الواقع على الجمهور من تلك الصراعات.

8- دراسة الأميرة سماح فرج، **معالجة التليفزيون والصحف للأزمات في المجتمع المصري وعلاقتها بتشكيل الاحساس بالخطر الجمعي (2011م)**[1] استهدفت الدراسة اختبار العلاقة بين مراحل معالجة القصص الإخبارية ذات الصلة بالأزمات في المجتمع المصري في كل من التليفزيون والصحف، ثم مدركات الجمهور بشأن هذه الأزمات من جهة، وبين احساسه بالخطر الجمعي من جهة ثانية، من خلال الوقوف على الطريقة التي يتم بها تكوين الأزمات عبر الوسائل الإعلامية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال أداة تحليل مضمون المعالجة الإعلامية للأزمات، وأداة الاستبيان على 200 مفردة من القائم بالاتصال في وسائل الإعلام المصرية المختلفة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- لا توجد فروق بين متوسطات درجات الضغوط التي تجعل القائم بالاتصال يتراجع عن تقديم قصة إخبارية ما، أي لا يؤثر نمط ملكية الوسيلة الإعلامية في تحديد قصص إخبارية بعينها دون غيرها.

ب- توجد فروق جوهرية بين القائمين بالاتصال من حيث درجات توجهاتهم ومعاييرهم في إنتقاء الموضوعات الخاصة بالأزمات التي يتناولوها.

9- دراسة محمد الفقيه وبشار مطهر، **دور الفضائيات الإخبارية في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور اليمني نحو القضايا والأزمات العربية – دراسة على الأزمة اللبنانية في إطار الفجوة المعرفية والأطر الإخبارية(2010م)**[2]، هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تقوم به الفضائيات الإخبارية متمثلة في قنوات الجزيرة والعربية والعالم في تشكيل

1- الأميرة سماح فرج عبد الفتاح: **معالجة التليفزيون والصحف للأزمات في المجتمع المصري وعلاقتها بتشكيل الاحساس بالخطر الجمعي**، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2011م).

2- محمد عبد الوهاب الفقيه كافي، بشار عبد الرحمن مطهر: دور الفضائيات الإخبارية في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور اليمني نحو القضايا والأزمات العربية – دراسة على الأزمة اللبنانية في إطار الفجوة المعرفية والأطر الإخبارية (مجلة جامعة صنعاء للعلوم الاجتماعية والإنسانية: العدد السادس، 2010م).

معارف الجمهور اليمني (العامة والمتعمقة) عن الأزمة السياسيو اللبنانية، وقدرتها على تشكيل أجندتهم للقضايا والأزمات الدولية، وقدرتها على تشكيل اتجاهاتهم نحو الأزمة السياسية اللبنانية في ضوء الأطر الإخبارية التي تناولتها كل قناة للأزمة، وقياس تأثير المتغيرات التي تضعف أو تقوي معارف الجمهور واتجاهاته نحو الأزمة والفروق المعرفية بأبعادها، واستخدما الباحثان منهج المسح من خلال دراسة تحليلية لمضمون قنوات الجزيرة والعربية والعالم، ودراسة ميدانية على عينة قوامها 400 مفردة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- توجد فروق بين المبحوثين من حيث تبنيهم للأطر الخبرية التي تم طرحها من قبل القنوات الفضائية الإخبارية حول الأزمة السياسية اللبنانية.

ب- توجد فجوات معرفية بين المبحوثين بالأزمة السياسية اللبنانية.

10- دراسة معهد جريل للأبحاث Grail Research، **الأزمة المالية العالمية (2009م)**[1]، أجريت هذه الدراسة حول التغطية الإعلامية لأخبار الأزمة الاقتصادية في كبريات وسائل الإعلام الأمريكية والأوروبية، وذلك من خلال تحليل مضمون إصدارات كل هذه الوسائل والبيانات الإعلامية للمؤسسات والشركات والمعاهد المتخصصة في الفترة من 2007م وحتى نهاية 2008م، وتم اختيار 100 تقرير وموضوع إعلامي من الموضوعات التي تم تجميعها وتم تصنيفهم بناءاً على عدة معايير منها القدرة التحليلية لهذه التقرير والموضوعات، واتساع نطاق عينتها. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- لم تراعي وسائل الإعلام الدقة الواجبة في نشر البيانات المالية والموقف المالي للشركات وترتب عليه تضخم القيمة الوهمية لهذه الشركات.

ب- نتيجة اعتماد الشركات على مراكزها المالية وإعلاناتها المقدمة عبر صحف ومجلات قوية تحظى بسمعة عالمية، حدث نوع من التضليل الإعلامي أسهم في حدوث الأزمة وتداعياتها المختلفة.

---

1 -Grail Research: Global Financial Crisis (Media Coverage of The Timeline Cause Implications, Impacted Recommended Path Forward**, Unpublished Study**, April 2009).

11- دراسة خالد عبد الجواد، **معالجة المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت للأزمة المالية العالمية: دراسة تحليلية مقارنة(2009م)**[1]، استهدفت هذه الدراسة رصد وتحليل المعالجة الإعلامية للقضايا وموضوعات الأزمة المالية العالمية في المواقع الإخبارية العربية (الجزيرة، والعربية، وأخبار مصر)، والتعرف على حجم موضوعات الأزمة المالية مقارنة ببقية الموضوعات الاقتصادية الأخرى على المستويين العالمي والعربي، ومقارنة طبيعة المعالجة على صفحات المواقع الثلاثة، وذك في الفترة من أول أكتوبر 2008م وحتى نهاية ديسمبر 2008م. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- احتلت قضية الرهن العقاري أبرز الأسباب التي قدمتها المواقع الإخبارية العربية في معالجتها للأزمة المالية العالمية.

ب- احتلت قضية انهيار البورصات الترتيب الأول في المظاهر التي تناولتها المواقع للأزمة المالية العالمية.

ج- تصدرت الجزيرة أكثر المواقع معالجة وتناولاً للنتائج المترتبة على الأزمة، يليها موقع العربية، ثم أخبار مصر، وجاءت زيادة البطالة أكثر ظهوراً لنتائج الأزمة.

12- دراسة سيون وكارلا، **كيفية تأطير الأزمات في الأخبار (2009م)**[2]، هدفت الدراسة إلى تحليل الأطر الخبرية للأزمات خلال عام 2006م **وذلك للتعرف على الإطار الخبري الذي تعتمد عليه وسائل الإعلام من بين خمسة أطر أساسية وهي:** المسئولية، الاهتمام الإنساني، الإطار الاقتصادي، الإطار الأخلاقي، الصراع، وتم استخدام منهج المسح من خلال دراسة تحليلية باستخدام استمارة تحليل المضمون 247 قصة خبرية، **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- وسائل الإعلام تعتمد على إطار المسئولية بشكل أساسي في تغطية الأزمات بنسبة 95.1% وذلك على المستويين الفردي والتنظيمي.

1- خالد أحمد عبد الجواد: **معالجة المواقع الإخبارية العربية على شبكة الإنترنت للأزمة المالية العالمية: دراسة تحليلية مقارنة** (مجلة كلية الآداب: جامعة الزقازيق، العدد 48، شتاء 2009م) ص ص 21- 69.

2- SeonKyoungAn& Karla K. Gower. How do the news Media Frame Crisis? A Content Analysis of Crisis News Coverage.(**Public Relation Review.**V. 35, 2009) Pp. 102-112.

ب- جاء استخدام الإطار الاقتصادي في المرتبة الثانية بنسبة 74.9%وفي المرتبة الثالثة جاء إطار الاهتمامات الإنسانية بنسبة 64.4%.

13- دراسة أكسجن لي، **تغطية أزمة الحادي عشر من سبتمبر (2007م)**[1]، هدفت الدراسة إلى التعرف على الكيفية اتي غطت بها خمس شبكات تليفزيونية أمريكية لأحداث الحادي عشر من سبتمبر، والكيفية التي غطت بها هذه الشبكات أطراً خبرية مختلفة لمعالجة هذه الأزمة، وذلك خلال الأربع والعشرين ساعة التي أعقبت الحدث، وكيف أثرت المراحل المختلفة للأزمة على التغطية. والأطر الخبرية المستخدمة فيها. وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المضمون للتغطية الإخبارية التي قدمت على مدار 24 ساعة، وقد اختيرت القنوات محل الدراسة باعتبارها القنوات الأكثر مشاهدة من قبل الجمهور في أوقات الأزمات وفقاً لما توصلت إليه الدراسات السابقة وهي CNN-Fox News- ABC-CBS-NBC،

وقد بلغ حجم العينة 2647 قصة خبرية. وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:

أ- أبرز عنصر الأزمة وتطوراتها عبر الوقت وظيفة وسائل الإعلام في تقديمها كمصدر أساسي للمعلومات عن الأزمة، وذلك بشكل واضح في مرحلة الإرشاد والتوجيه للجمهور، ومرحلة تكوين الآراء حول الحدث المثار.

ب- كان إطار الاهتمامات الإنسانية هو الإطار السائد – وبقوة- خلال المرحلة الأولى من الأزمة، وظهر كإطار قوي خلال المراحل الأخيرة كذلك، من خلال التغطية للحدث المثار.

14- دراسة أيمن محمود موسى، **اعتماد المشاهد المصري على القنوات الفضائية خلال الأزمات (2006م)**[2]، سعت الدراسة للتعرف على مدى اعتماد المشاهد المصري على القنوات الفضائية بصفة عامة سواء كانت أجنبية أم عربية، حكومية أم خاصة، عامة أم متخصصة وذلك أثناء الأزمات الدولية والعربية والمحلية المختلفة، من خلال استخدام نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام. واتبعت الدراسة منهج المسح على عينة عشوائية من الجمهور قوامها 400 مفردة باستخدام الاستبيان. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

1- Xigen Li. 2007, Stages of Crisis and Media Frames and Functions: US. Television Coverage of the 11-9 Incident During the First 24 Hours (**Journal of Broadcasting and Electronic Media.** Vol. 51, No. 4) Pp. 670-687.

2- أيمن محمود موسى، اعتماد المشاهد المصري على القنوات الفضائية خلال الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2006م).

أ- تشاهد 24.5% من العينة القنوات الفضائية الإخبارية الأجنبية، وجاء عامل اللغة السبب الرئيسي لنسبة 58% من إجمالي المفردات التي لا تشاهدها كسبب لمنعهم من مشاهدتها، كما جاء تحيز الفضائيات الأجنبية كسبب ثانٍ لعدم المشاهدة.

ب- نسبة المبحوثين الذين يعتمدون على الفضائيات الإخبارية الأجنبية للحصول على معلومات بشأن الأزمات بدرجة مرتفعة 14.8% من إجمالي حجم المبحوثين الذين يشاهدون تلك القنوات، وتعتمد نسبة 60.7% من المبحوثين عليها بدرجة متوسطة.

15- دراسة إبراهيم فرج، **اعتماد الشباب الجامعى على وسائل الإعلام أثناءالأزمات- أزمة تفجيرات دهب نموذجاً(2006م)**[1], استهدفت الدراسة التعرف على دور وسائل الإعلام فى تناول إحداث تفجيرات دهب كمصادر للمعرفة والمعلومات, والكشف عن العوامل المؤثرة فى إلتماس المعلومات والتأثيرات التى تحدث للشباب الجامعى من متابعته للأزمة, واستخدمت الدراسة أستمارة استبيان على عينة قوامها 400 طالب من جامعة المنصورة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- ارتفاع نسبة متابعة الشباب الجامعى عينة الدراسة لأحداث تفجيرات دهب.

ب- تعددت العوامل المؤثرة على الشباب الجامعى في إلتماسهم للمعلومات بشأن موضوع الدراسة, والتي تمثلت فى أربعة عوامل (إشباع حاجات أساسية- توظيف المعلومات لخدمة أهداف معينة- سمات شخصية- الحاجة للتنويع).

ج- أوصت الدراسة بضرورة وجود تغطية فورية للحدث لحظة وقوعه مع عرض كامل وكافي للأحداث.

16- دراسة خالد صلاح الدين، **إتجاهات النخبة المصرية نحو ادارة القنوات التليفزيونية الأخبارية للأزمات العربية- في إطار مدخل إدارة الصراع(2004م)**[2]: استهدفت هذه الدراسة رصد وقياس إتجاهات النخبة المصرية نحو إدارة المصادر

1- إبراهيم محمد فرج: **اعتماد الشباب الجامعى على وسائل الإعلام أثناءالأزمات- أزمة تفجيرات دهب نموذجاً** (المجلة المصرية لبحوث الرأى العام, جامعة الأزهر: كليةالإعلام, المجلد الثانى- العدد الثانى, يونيو/ديسمبر 2006م) ص ص 59-126.

2- خالد صلاح الدين حسن, **إتجاهات النخبة المصرية نحو ادارة القنوات التليفزيونية الأخبارية للأزمات العربية- في إطار مدخل إدارة الصراع** (المؤتمر العلمى السنوى العاشر: الإعلام المعاصر والهوية العربية, جامعة القاهرة,كلية الإعلام, مايو2004م) ص ص943-1025.

الإخبارية العربية للصراعات والأزمات التى تمس الأنظمة والشعوب, وذلك على مستوى الازمات العربية بصفة عامة, وأزمتى العراق ما بعد الحرب والجدار الفاصل فى الأراضى المحتلة بصفة خاصة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- كشفت النتائج البحثية عن أن أفراد الصفوة المصرية يعتقدون أن المصادر الإخبارية قد دلت على توظيف نظرية المؤامرة كإطار تفسيرى لأزمتى العراق والجدار الفاصل.

ب- أرجع أفراد الصفوة المصرية المسئولية عن هاتين الأزمتين إلى أسباب خارجية, دون التركيز على الأسباب الداخلية المرتبطة بالتداعى العراقى والفلسطينى, فضلاً عن تفكك الأزمة العربية وتراجعها عن الدولية.

17- دراسة كريستيان رودرجو Christen. M. Rodrrgue (2002م)[1]، عن **التغطية الصحفية لأزمة الهجوم الإرهابى على مقر البنتاجون**, سعت الدراسة إلى التعرف على الاليات التى توظفها جريدة لوس انجلوس تايمز فى إدارة أزمة تفجير مركز التجارة العالمي والهجوم على مركز البنتاجون فى الحادى عشر من سبتمبر عام (2001م). **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- أظهرت النتائج اهتمام الجريدة موضع الدراسة اهتماماً بالغاً بالجانب المأسوى للحادث واثارة المشاعرالانسانية, دون تقديم معلومات تفسر سياق الحادث ودوافعه كما لم تبرز الجريدة وبشكل كاف السمات السياسية والمشارب الجغرافية لمنفذى الهجوم خاصة أن المجتمع الأوربى لم يتمتع بخبرات بشأن الأعمال الانتحارية.

ب- لم تهتم الدراسة برصد أراء الأفراد المتلقين إزاء تغطية الصحف لأحداث هذه الأزمة.

18- دراسة محمد شومان، **إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث(2001م)**[2]، تحددت مشكلة الدراسة في النشأة الحديثة والطبيعة المركبة للإعلام واتصالات الأزمة، واهتمت بدراسة إعلام واتصالات الأزمة من خلال إلقاء الضوء

---

1 -Rodrigue. M.Christine**. Media Cover Age of the Terrorist Attack on the World Trafe Center and Pentagon**,(Online),Available:Http:// Www.Csulb. Edu/ Rodrigue/Aegposter,Pp16, 12,2/2013.

2- محمد شومان: **إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث** (المجلة المصرية لبحوث الرأي العام: العدد الثالث، المجلد الثاني، يوليو سبتمبر 2001م).

على نشأة وتطور بحوث وعمليات إعلام الأزمات والكوارث، وتحديد ومناقشة أهو إشكاليات إعلام واتصال الأزمات والكوارث. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- أبعاد ومهام إعلام الأزمات والكوارث يجب أن ترتبط بالممارسة العملية مع مراعاة التوازن في أدوار ومهام الإعلام خلال المراحل المختلفة للأزمات والكوارث.

ب- يجب نقل كل المعلومات المتاحة بدقة وتناسق بحيث تتواكب مع معطيات الواقع وسياق الأحداث.

المحور الثاني: الدراسات التي تتناول برامج الرأي:

19- دراسة هشام عبد الملك عبد الرحيم، **دور برامج الرأي في القنوات الفضائية الخاصة العربية في ترتيب اولويات القضايا المصرية لدى مشاهديها (2015م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على الأهمية التى تمنحها برامج الرأي في القنوات الفضائية الخاصة العربية لكل قضية من القضايا المصرية ودور هذه البرامج في ترتيب أولويات القضايا المصرية لدى الجمهور المصري, وهي دراسة وصفية، استخدمت منهج المسح الإعلامي وأدوات الاستبيان وتحليل المضمون وتمثلت عينة الدراسة الميدانية في 400 مفردة من الجمهور العام و العينة التحليلية في برامج القاهرة اليوم على قناة أوربيت والمرشح الرئيسي على قناة الحدث ومصر إلى أين على قناة الجزيرة وناس بوك على روتانا مصرية وأخبار أم الدنيا على قناة المستقلة والحياة اليوم على قناة الحياة، وذلك في الفترة من 2 أبريل (2012م) إلى 20 يوليو(2012م)، **وكانت النتائج كالتالي:**

أ- القنوات الفضائية الخاصة من أكثر المصادر التي يعتمد عليها مفردات العينة في الحصول على المعلومات حول القضايا العامة في مصر بنسبة 75.2%، تليها القنوات التليفزيونية المصرية الخاصة بنسبة 74.8% والتليفزيون الرسمي بنسبة 45%.

ب- الحرية في تناول القضية جاءت في مقدمة أسباب اعتماد الجمهور العام على المصادر الإعلامية بنسبة 55.5% تليها ارتفاع درجة المصداقية بنسبة 54.8% ومتابعة الأحداث الجارية بنسبة 46.4%.

20- دراسة أحمد أحمد عثمان، **دور البرامج الحوارية في التليفزيون المصري في بث قيم العدالة الاجتماعية لدى الشباب(2015م)**[2]، استهدفت الدراسة رصد أبعاد مفهوم العدالة الاجتماعية وكيفية تناوله في البرامج الحوارية بالتليفزيون من خلال تحديد الموضوعات التي تتناول المفهوم، ومدى التزام البرامج الحوارية فيما تقدمه من مضامين وفي معالجتها لقضايا المجتمع المختلفة وبما تبثه من قيم وعدالة اجتماعية، وهي دراسة

1- هشام عبد الملك عبد الرحيم ، **دور برامج الرأي في القنوات الفضائية الخاصة العربية في ترتيب أولويات القضايا المصرية لدى مشاهديها، رسالة دكتوراه غير منشورة** (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2015م).
2- أحمد أحمد عثمان، دور البرامج الحوارية في التليفزيون المصري في بث قيم العدالة الاجتماعية لدى الشباب، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2015م).

وصفية استخدمت منهج المسح الإعلامي، وأدوات الاستبيان وتحليل المضمون، وتمثلت العينة التحليلية في برامج مصر الأهم على القناة الثانية المصرية، بيتنا الكبير على المصرية الأولى والعاشرة مساءاً على دريم والحياة اليوم على قناة الحياة، والعينة الميدانية 400 من الشباب من 15- 30 سنة **وكانت النتائج كالتالي:**

أ- ارتفاع نسبة استخدام الحوار التلفزيوني كأحد القوالب الفنية في تقديم البرامج الحوارية وجاء اعتماد القنوات الحكومية على قالب الحوار بنسبة 51.8% والخاصة بنسبة 55.78%.

ب- تفوق الدوافع الوظيفية على الدوافع الطقوسية لتعرض الشباب للبرامج الحوارية المقدمة في الفضائيات.

21- دراسة طلال صدقي محمود ذكي، **تأثير الضغوط الإعلانية على الأداء الإعلامي في البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية الحكومية والخاصة (2015م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على دور وكالات الإعلان أو الإعلانات في تحديد مضامين البرامج الحوارية من حيث تناولها الإعلامي للقضايا والمشكلات التي تطرحها ورصد وتحليل تأثير الضغوط الإعلانية على الأداء الإعلامي في البرامج الحوارية. وهي دراسة وصفية استخدمت منهج المسح واعتمدت على أداة الاستبيان في جمع بيانات الدراسة وطبقت على 400 مفردة من القائمين بالاتصال في البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية الحكومية والخاصة (مخرج – مذيع – معد – رئيس تحرير). **وكانت النتائج كالتالي:**

أ- نصف عينة القائمين بالاتصال في القنوات الفضائية الحكومية والخاصة يحرمون من فرص الترقي او الكسب بسبب الضغوط الإعلانية.

ب- أشارت النتائج الى ان معظم القائمين بالاتصال في القنوات الحكومية يرون ان ملكية القناة لها تأثير على حجم تدخل وكالات الإعلان في البرامج الحوارية بنسبة 54.5%م.

1- طلال صدقي محمود ذكي، **تأثير الضغوط الإعلانية على الأداء الإعلامي في البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية الحكومية الخاصة**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة ، كلية الإعلام ، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2015م).

22- دراسة وريا روستم محمد، **العلاقة بين التعرض للبرامج الحوارية في القنوات الفضائية الكردية والوعي السياسي لدى طلاب الجامعة في إقليم كردستان العراق (2015)**[1] استهدفت الدراسة التعرف على القوالب الفنية التي تناولتها البرامج الحوارية السياسية في الفضائيات الكردية وأساليب معالجة القضايا السياسية وطبيعة المضمون والأفكار السياسية. وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح (تحليلي وميداني) تمثلت العينة التحليلية في قناة نالياnrt (خاصة) وقناة شعب كردستان (حكومية) وقناة سبيدة speda (معارضة) والعينة الميدانية تمثلت في عينة عمديه مقصودة قوامها 500 من طلاب الجامعات. **وكانت النتائج كالتالي:**

أ- تتسم البرامج الحوارية بالتشابه والثبات من حيث الخصائص العامة خاصة فئات الشكل وتخضع لإعداد جيد وتعتمد على ضيوف يتمتعون بقدر عال من الكفاءة وتدار بأسلوب مهني جذاب.

ب- تفوق قالب المناظرة في البرامج الحوارية السياسية وجاء قالب الحوار في الحوار في الترتيب التالي.

23- دراسة ربيع علي، **النوع الاجتماعي واستراتيجيات التهذيب في برامج الرأي الأمريكية(2014م)**[2]، سعت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل العلاقة بين النوع الاجتماعي وطبيعة اللغة المستخدمة في البرامج الحوارية الأمريكية السياسية وغير السياسية في إطار صورة نمطية تشير إلى أن الإناث هن أكثر تهذيباً من نظراتهم للرجال في الحوار، خاصة في ظل اهتمام الباحثين بهذا المجال وفي ظل عدم التوصل إلى توافق بين الباحثين بهذا الشأن. وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح عن طريق تحليل مضمون ثمانية مقتطفات حوارية تجمع بين ضيوف من الذكور والإناث في أربعة برامج حوارية أمريكية مقسمين بالتساوي بين برامج سياسية وغير سياسية. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

1- وريا روستم محمد ، **العلاقة بين التعرض للبرامج الحوارية في القنوات الفضائية الكردية والوعي السياسي لدى طلاب الجامعة في اقليم كردستان العراق** ، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة ، كلية الاعلام ، قسم الاذاعة والتليفزيون ، 2015م).

2- Rabie Ali. Gender and Politeness Strategies in American Media Talk Shows. **Un Published Master** (Department of English, Faculty of Arts, Fayoum University, 2014).

- لم تؤكد نتائج الدراسة الفكرة المتعلقة بأن الإناث أكثر تهذيباً من الرجال في إطار اللغة المستخدمة في البرامج الحوارية.

24- راسة شيماء ذو الفقار، **العلاقة بين التعرض للبرامج الحوارية في التليفزيون والهوية الثقافية لدى الشباب المصري(2014م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على تأثير البرامج الحوارية وبرامج التوك شو المقدمة من خلال القنوات التليفزيونية الخاصة والحكومية على الهوية المصرية للشباب المصري، ومعرفة تأثير بعض المتغيرات على هذه العلاقة مثل: مستوى الاحتكاك بالثقافات الأجنبية، ومستوى تقدير الذات الفردي والجمعين وتصنيف الشاب لذاتهن والانتماء الأيديولوجي والحزبي للشاب، والاتجاه نحو البرامج الحوارية وبرامج التوك شون بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية مثل: النوع والسن والمستوى الاجتماعي الاقتصادي والمحافظة والمنطقة السكنية (ريف/ حضر) والديانة، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح بالعينة باستخدام أداة الاستبيان على عينة عنقودية قوامها 500 مفردة من الشباب المصري. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- ارتفاع معلات مشاهدة البرامج الحوارية والتوك شو لدى الشباب المصري.

ب- التعرض للبرامج الحوارية والتوك شو ليس العامل الأساسي في حدوث التأثير على الهوية المصرية.

ج- اتجاه الشباب المصري نحو البرامج الحوارية والتوك شو كانت اتجاهات سلبية، وتأثيرها سلبي على الهوية.

25- دراسة سهام محمد عبد الخالق، **الخطاب الإعلامي للقوى السياسية في البرامج الحوارية بالفضائيات: دراسة تحليلية بالتطبيق على الانتخابات البرلمانية (2011،2014م)**[2]، استهدفت الدراسة رصد الموضوعات التي أثارتها عينة من البرامج الحوارية بالفضائيات الخاصة والحكومية والتي تتعلق بالمنهج السياسي والفكري للتيارات الإسلامية في مصر وأثره على المجتمع بعد إعلان هذه التيارات خوض الانتخابات

1- شيماء ذو الفقار زغيب، **العلاقة بين التعرض للبرامج الحوارية في التليفزيون والهوية الثقافية لدى الشباب المصري** (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الثامن والأربعون، يوليو- سبتمبر 2014م) ص ص 73- 140.

2- سهام محمد عبد الخالق، **الخطاب الإعلامي للقوى السياسية في البرامج الحوارية بالفضائيات: دراسة تحليلية بالتطبيق على الانتخابات البرلمانية 2011م** (المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الثامن والأربعون، يوليو- سبتمبر 2014م) ص ص 489- 578.

البرلمانية(2011م)، وتضمنت الدراسة تحليل الخطاب الإعلامي للضيوف المشاركين في البرامج من التيارات الإسلامية والتي تشمل جماعة الإخوان المسلمين والسلفيين والجماعة الإسلامية وذلك للتعرف على سمات هذا الخطاب وملامحه وكيفية توظيف التيارات الإسلامية لأدوات الخطاب لإقناع المتلقي بأفكارها وتوجهاتها ومنهجها الانتخابي، كذلك تحليل الخطاب الإعلامي للتيارات المدنية من مختلف التوجهات للتعرف على أبرز ما تقدمه من مبررات إقناعية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح لعينة من برامج (هنا العاصمة على قناة سي بي سي، ناس بوك على قناة روتانا مصرية، ملف خاص على قناة مصر الإخبارية) في الفترة من 12 أكتوبر (2011م) إلى 11 يناير (2012م). **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- أتاحت البرامج الحوارية سواء في الفضائيات الخاصة أو الحكومية محل الدراسة المجال لضيوف من التيارات الإسلامية في الظهور على شاشتها خلال فترة الانتخابات البرلمانية.

ب- تناول الخطاب في البرامج الحوارية عينة الدراسة أربعة أطروحات: البرنامج الانتخابي للتيارات الإسلامية، الصراعات السياسية التي خاضتها هذه التيارات خلال فترة الانتخابات، أسباب تفوق التيارات الإسلامية في الانتخابات، التطرف الديني للتيارات الإسلامية.

26- دراسة حسناء سعد منصور، **تقييم مصداقية البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية في تناولها لموضوع الدستور المصري (2012م-2013م)**[1]، استهدفت الدراسة رصد وتحليل مصداقية البرامج الحوارية الفضائية لدى مشاهديها من المغتربين المصريين في المملكة العربية السعودية، وانعكاس ذلك على درجة اعتمادهم عليها لإشباع حاجتهم المعرفية حول موضوع الدستور المصري (2012م)، وانعكاسه أيضاً على تشكيل اتجاهاتهم نحو ما تطرحه هذه البرامج من قضايا وأفكار بشكل عام، كما سعت الدراسة إلى الوقوف على تأثير تأييد الجمهور لتيار إسلامي بعينه على اتجاهاتهم نحو البرامج الحوارية ومقدميها، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال دراسة ميدانية على عينة عمدية من مشاهدين البرامج الحوارية في الفضائيات قوامها 200 مفردة من المصريين المغتربين في المملكة العربية السعودية. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

1- حسناء سعد منصور، **تقييم مصداقية البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية في تناولها لموضوع الدستور المصري 2012م** (دراسة على عينة من المصريين المغتربين بالمملكة العربية السعودية) (بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي التاسع عشر لكلية الإعلام جامعة القاهرة: الإعلام وثقافة الديمقراطية، 23- 25 أبريل 2013م) ص ص 431- 474.

أ- احتلت الفضائيات العربية المرتبة الأولى في مدى الاعتماد عليها لمتابعة الأحداث الجارية، واعتمد المبحوثون على البرامج الحوارية بدرجة متوسطة لمعرفة موضوع الدستور.

ب- أظهر تقييم العينة لمدى التزام البرامج الحوارية بمعايير المهنية والمصداقية، عن تغليب البرامج للجانب المهني (الحرفي) والتقني على المصداقية.

27- دراسة رجاء عبد الرازق وبسنت عطية، **التعرض للبرامج ودورها في تكوين صورة ذهنية عن الأحزاب الدينية لدى الشباب الجامعي بعد ثورة 25 يناير(2012م)**[1]، سعت الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية للأحزاب السياسية لجى الشباب بعد التعرض للبرامج الحوارية التي يظهر فيها رجال الأحزاب الدينية بما أن الأحزاب جديدة على المجتمع المصري ولم يسمح بانشاءها إلا بعد ثورة 25 يناير (2011م)، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدام أداة تحليل المضون على عينة من البرامج الحوارية، وكذلك أداة الاستبيان على عينة من الشباب الجامعي. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- ظهر رجال الدين بكثافة داخل البرامج الحوارية وتطرقوا إلى قضايا غير أساسية والاعتماد على عدد محدود منهم أدى في النهاية لاتخاذ موقف سلبي تجاههم.

ب- تمثلت أهم التأثيرات الناتجة عن مشاهدة البرامج الحوارية للأحزاب الدينية لدى الشباب الجامعي في أنهم تعرفوا على أفكارهم بشكل جيد وأصبحوا أكثر وعياً بها، وأصبح لديهم رؤية واضحة عما يدور في عقولهم، ودفعهم هذا لقراءة تاريخ هذه الأحزاب جيداً.

ج- السياسة العامة للقناة هي المحدد الأساسي في عرض أفكار وأهداف رجال الأحزاب الدينية، فظهروهم في قناة الرحمة والناس جاء بشكل جيد جداً وحوار منظم لأن أفكارهم تتفق مع أهداف القناة، في حين ظهروهم في القنوات الخاصة cbc، وOn Tv جاء بشكل سيء جداً لأن أفكارهم تتعارض مع سياسات هذه القناة.

1- دراسة رجاء عبد الرازق وبسنت عطية، **التعرض للبرامج ودورها في تكوين صورة ذهنية عن الأحزاب الدينية لدى الشباب الجامعي بعد ثورة 25 يناير** (المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر: الإعلام وبناء الدولة الحديثة، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، يوليو 2012م).

28- دراسة طارق إبراهيم، **دور البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو قضايا الاصلاح السياسي – دراسة ميدانية(2012م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على أهم قضايا الاصلاح التي يحرص الجمهور على متابعتها من خلال البرامج الحوارية بالفضائيات المختلفة وذلك بدراسة وتحليل آراءهم واتجاهاتهم لمعرفة الدور الذي تضطلع عليه البرامج الحوارية في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو قضايا الاصلاح السياسي في مصر قبل ثورة 25 يناير (2011م) وبعدها. وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال دراسة ميدانية على عينة حصصية قوامها 510 مفردة. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- توجد علاقة دالة إحصائياً بين كثافة التعرض لقضايا الاصلاح السياسي وتشكيل الاتجاه.

ب- توجد علاقة دالة إحصائياً بين متابعة قضايا الاصلاح السياسي في البرامج الحوارية وبين الانخراط في قضايا المجتمع وتبني وجهة نظر صحيحة.

29- دراسة مجيب الشميري، **دور برامج الرأي في الفضائيات الإخبارية العربية في تدعيم المشاركة السياسية لدى طلاب الجامعات في اليمن- دراسة تحليلية ميدانية(2011م)**[2]، استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين التعرض لبرامج الرأي في القنوات الإخبارية العربية وتأثيرها على المشاركة السياسية لدى الشباب الجامعي اليمني من خلال رصد تأثيرات التعرض لتلك البرامج على تكوين معارفهم السياسية وتكوين اتجاهاتهم وتدعيم سلوكياتهم نحو المشاركة السياسية، ومعرفة القضايا المثارة والبارزة في برامج الرأي ومدى مشاركة الجمهور في هذه البرامج، وانعكاس ذلك على المشاركة السياسية للشباب الجامعي، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح واستخدام أداتي تحليل المضمون والاستقصاء، حيث تم إجراء دراسة تحليلية على عينة من برامج الرأي في قناتي الجزيرة والعربية، ودراسة ميدانية على عينة قوامها 400 مفردة من الشباب في جامعتي صنعاء وتعز، **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

1- طارق محمد إبراهيم محمد، **دور البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو قضايا الاصلاح السياسي – دراسة ميدانية**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الأزهر: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2012م).

2- مجيب أحمد حازم الشميري، **دور برامج الرأي في الفضائيات الإخبارية العربية في تدعيم المشاركة السياسية لدى طلاب الجامعات في اليمن – دراسة تحليلية ميدانية**، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2011م).

أ- تدني مستوى مشاركة الجمهور في برامج الرأي على العكس من الضيوف المشاركين حيث لم تتجاوز نسبة مشاركة الجمهور أكثر من ربع عينة البرامج كما أنها تأتي من برامج محددة بعينها لم تكن تحرص أغلب البرامج على مشاركة الجمهور وكان أغلبهم من الذكور.

ب- القضايا السياسية هي القضايا الأكثر بروزاً وشيوعاً في برامج الرأي تلتها القضايا الدينية والعسكرية والثقافية والفكرية ثم الاجتماعية والإعلامية.

ج- أهمية برامج الرأي في زيادة المعرفية السياسية والاهتمام السياسية وتكوين الاتجاهات السياسية التي تعد عوامل وسيطة في العلاقة بين الاعتماد على برامج الرأي وسلوك المشاركة السياسية لدى شباب الجامعات في اليمن.

د- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين التعرض لبرامج الرأي في القنوات الإخبارية العربية ومستويات المشاركة السياسية.

30- دراسة سيف الحطوار، **معالجة برامج الرأي لقضايا الشباب في قناة اليمن الفضائية - دراسة تحليلية(2010م)**[1]، استهدفت الدراسة الكشف عن الجمهور المشارك في برامج الرأي بقناة اليمن الفضائية وتحديد الجمهور المستهدف والتعرف على نوعية الضيوف المشاركين بتلك البرامج وتحديد نوعية المصادر التي تم الاعتماد عليها في استقاء المعلومات الخاصة بالشباب، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدام أداة تحليل المضمون لجميع برامج الرأي بقناة اليمن الفضائية والتي تهتم بقضايا الشباب وهي برنامج منتدى الشباب، والمشهد، وحدث وحديث، وذلك خلال فترة دورة برامجية من مايو (2009م) حتى يوليو(2009م). **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- حرص الجمهور على المشاركة الفاعلة في برامج الرأي عينة الدراسة، وذلك من خلال الاتصال الهاتفي والمقابلات خارج الاستديو والحضور داخل الاستديو.

ب- اهتمت برامج الرأي عينة الدراسة بالتنوع في استضافة الضيوف فجاءت ضيوف ممن يتولون مناصب رسمية، وكذلك ضيوف ممن ليس لهم مناصب رسمية.

1- سيف ملهي علي الحطوار، **معالجة برامج الرأي لقضايا الشباب في قناة اليمن الفضائية** – دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة أسيوط: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2010م).

31- دراسة عبده بدوي، **دور برامج الرأي العام بالقنوات الفضائية العربية في دعم ثقافة الحوار بين الجهور العربي(2010م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على أهم برامج الرأي بالفضائيات العربية والتي يحرص الجمهور على متابعتها إضافة إلى التعرف على أهم العناصر التي يجب توافرها في برامج الرأي العربية من أجل رفع مستوى ثقافة الحوار فيها ومدى التزام أو التزام تلك البرامج بآداب الحوار وأخلاقياته من وجهة نظر المبحوثين، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدام أداتي الاستبيان والمقابلة على عينة عشوائية طبقية قوامها 400 مفردة من الجمهور العربي موزعة بالتساوي على المناطق الجغرافية منطقة وادي النيل مصر والسودان، ومنطقة الشرق العربي وبلاد الشام، ومنطقة الخليج، ومنطقة المغرب العربي. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- أغلب المبحوثين لا يشاركون في برامج الرأي العربية مما يعكس سلبية المشاهد العربي وعدم ذيوع ثقافة المشاركة.

ب- يرى أكثر من نصف المبحوثين عينة الدراسة أنه توجد مقاطعات كثيرة بين الضيوف في برامج الرأي العربية مما يعكس غياب دور مقدم البرنامج في ضبط الحوار وإدارته بشكل جيد بين كثافة المتحدثين.

32- دراسة بيتر جي موسج Peter G. Mwesige **الوظيفة الديمقراطية لبرامج الرأي السياسية في الراديو: حالة الإذاعة الأوغندية(2009م)**[2]، استهدفت الدراسة تحديد دور برامج الرأي في الإذاعة الأوغندية باعتبارها وسيلة مهمة من وسائل التعبير عن الرأي واتاحة الفرصة للمواطنين للتعبير عن آراءهم فيما يحدث من قضايا سياسية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال تحليل ثمانية برامج من إذاعات المناطق الحضرية بالإضافة إلى أربعة برامج من إذاعات المناطق الريفية. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- شكلت برامج الرأي المجال السياسي العام حيث يسعى المواطنون من خلالها للحصول على الأخبار والمعلومات عن الأحداث السياسية التي تحدث في مجتمعهم وإبداء آراءهم حول الموضوعات المختلفة.

1- محمد عبده محمد بدوي، **دور برامج الرأي بالقنوات الفضائية العربية في دعم ثقافة الحوار بين الجمهور العربي**، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2010م).

2- Mwesige. Peter G. The democratic Functions and dysfunctions of political talk radio: the case of Ugand (**Journal of African Media Studies,** Vol. 1, No. 2, 2009).

ب- تسعى الأحزاب ومنظمات المجتمع المدني إلى التواصل مع الجمهور من خلال المشاركة في هذه البرامج.

ج- تلجأ النخبة السياسية كثيراً إلى هذا الشكل البرامجي للوصول إلى المواطنين وكسب ثقتهم في برامجهم الانتخابية ونشاطاتهم السياسية.

33- دراسة نهى العبد، **العلاقة بين مستويات التعرض للبرامج الحوارية في الفضائيات العربية ومستويات معرفة الرأي العام بقضايا الاصلاح السياسي في مصر(2009م)**[1]، استهدفت الدراسة التعرف على مدى اعتماد الجمهور المصري على البرامج الحوارية كمصادر للمعلومات عن قضايا الاصلاح السياسي في مصر، وذلك في إطار نظريتي الاعتماد على وسائل الإعلام، وفجوة المعرفة، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح وذلك عن طريق أداة الاستبيان على عينة قوامها 420 مفردة من الجمهور العام من مختلف المهن والطبقات، **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- جاء البرنامج الحواري "العاشرة مساءاً" أهم البرامج الحوارية لدى العينة، يليه برنامج "البيت بيتك"، ثمبرنامج "90 دقيقة"، ثمبرنامج "القاهرة اليوم"، ثمبرنامج "الحياة اليوم".

ب- أكثر دوافع أفراد العينة في مشاهدتهم للبرامج الحوارية هي الحصول على معلومات حول قضايا الاصلاح السياسي، ثم استخدام المعلومات لإدراك الحقائق، والمساعدة على تفسير ما يحدث واتخاذ القرارات.

34- دراسة وفاء ثروت، **دور البرامج الحوارية في التليفزيون المصري في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو التعديلات الدستورية - دراسة في إطار نظرية دوامة الصمت(2008م)**[2]، استهدفت الدراسة التعرف على دور الاتجاه السائد في البرامج الحوارية في التليفزيون المصري في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو التعديلات الدستورية، ومقارنته بتأثير الاتجاه السائد في البرامج الحوارية في القنوات الفضائية المصرية الخاصة

1- نهى عاطف عدلي العبد، **العلاقة بين التعرض للبرامج الحوارية في الفضائيات العربية ومستويات معرفة الرأي العام وقضايا الاصلاح السياسي في مصر** (بحث مقدم للمؤتمر الدولي الخامس عشر لكلية الإعلام جامعة القاهرة، 7-9 يوليو 2009م).

2- وفاء عبد الخالق ثروت، دور البرامج الحوارية في التليفزيون المصري في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو التعديلات الدستورية (مجلة بحوث الرأي العام: العدد الثاني، المجلد التاسع، يوليو- ديسمبر 2008م)

وبالتأثير المجتمعي وتأثير الاتصال المواجهي وتأثير دوائر المعارضة الحزبية والمستقلة، وذلك برصد أهم العوامل التي تتحكم في استعداد الجمعور للتعبير علانية عن اتجاهاتهم نحو التعديلات الدستورية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح وذلك باستخدام أداة الاستبيان على عينة من الجمهور المصري، **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- تفوقت القنوات الفضائية المصرية الخاصة على التليفزيون المصري في درجة موافقة وتبني الجمهور لما يُطرح فيها من أفكار، وهذا يعكس مدى نجاحها نجاحها في تقديم رسالتها الإعلامية، كما أنه يعطي مؤشراً لأهمية بذل المزيد من الجهد من قبل التليفزيون المصري لتقديم رسالة متميزة تحظى بثقة جمهوره فيه خاصة أن درجة ثقة المبحوثين فيه متوسطة.

ب- يرى أغلب أفراد العينة أن الاتجاه السائد في التليفزيون المصري مؤيد للتعديلات الدستورية، بينما تبنت القنوات الفضائية المصرية الخاصة اتجاهاً محايداً تجاهها، في حين تبنت دوائر المعارضة الحزبية والمستقلة اتجاهاً معارضاً.

35- دراسة ريفيتا، **تأثير المضامين العنيفة الواردة في البرامج الحوارية والفيديو كليب على المراهقين(2007م)**[1]، هدفت الدراسة إلى رصد تأثير المواد الإعلامية التي تتضمن مواد عنف في البرامج الحوارية والفيديو كليب على المراهقين، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال دراسة ميدانية على عينة قوامها 91 مراهقاً. **وقد تمثلت أهم النتائج كما يلي:**

أ- تقبل المراهقين للمضامين العنيفة المقدمة بالبرامج الحوارية والفيديو كليب.

ب- استعداد المراهقين لمشاهدة المضامين العنيفة المقدمة بالبرامج الحوارية والفيديو كليب أكثر من مرة.

ج- يفضل الذكور من ذوي المستوى التعليمي الأقل مشاهدة هذه المضامين العنيفة بشكل أكبر من بقية المراهقين.

1- Revita. S. Impact of Violence Television Shows and Music Video Clip on Adoleseent (**International Journal of Adoleseent and Youth,** Vol. 13, No. 1-2, 2007) Pp. 99- 112.

36- دراسة كارول وآخرون Carroll & Others، **عندما تتحدث أوبرا: استعراض التداخلات السياسية في برامج الرأي اليومية(2007م)**[1]، استهدفت الدراسة رصد وتحليل التداخلات السياسية التي تتم في برامج الرأي اليومية وتأثيرها في تشكيل الرأي العام الأمريكي، حيث تعتمد هذه البرامج على عرض وجهات النظر المتعددة وتنظيم أجندة وأولويات القضايا الجارية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح عن طريق دراسة تحليلية على 200 حلقة من 11 برنامج رأي يومي، ودراسة ميدانية على عينة عشوائية من البالغين من الذكور والإناث الذين تزيد أعمارهم عن 18 عاماً. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

أ- يمكن أن يكون أحد أسباب عرض برامج الرأي اليومية والواقعية هو تدعيم الصورة الإيجابية لارتباط الحكومة واهتمامها بالقضايا الاجتماعية.

ب- يؤثر مشاهدة برامج الرأي السياسية في مستوى ونوعية معلومات الجمهور السياسية.

ج- عرض برامج الرأي ورد فعل الجمهور تجاه حقيقتها الظاهرة لعبت دوراً وسيطاً بين الأيديولوجية السياسية ودعم الحكومة في القضايا التي تهم الأسرة.

د- تؤدي برامج الرأي دوراً في تشكيل الرأي العام نحو مختلف القضايا المهمة.

37- دراسة ماك كرو شانون Mc Craw- Shanon- K، **برامج الرأي التليفزيونية المسائية والبرامج السياسية الكوميدية: دراسة على عينة من صغار الناخبين وتجاربهم السياسية(2006م)**[2]، استهدفت الدراسة رصد وتحليل العلاقة بين عرض برامج الرأي والبرامج السياسية الساخرة في ساعة متأخرة من الليل وانجذاب المشاهدين في هذه الأوقات وبين النتائج المتغيرة في المعرفة السياسية العامة، والمعرفة الشخصية عن المرشحين والمشاركة السياسية والمناقشات السياسية، وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح من خلال دراسة ميدانية على عينة من صغار الناخبين. **وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:**

1- Glynn- Carroll& Others. When Opera intervenes, Political Correlates of daytime talk show viewing (**Journal of Broadcasting and electronic media,** Vol. 51, Jun. 2007).

2- Mc Craw- Shanon- K. Late-night television talk shows and political comedy program: A Study of young Voter political experiences. **PHD** (USA: The university of Oklahom. 2006).

أ- عرض برامج الرأي والبرامج السياسية الساخرة ليلاً أعطت نتائج إيجابية وتوافق مهم في المعرفة الشخصية والعامة عن المرشحين.

ب- لم تساهم برامج الرأي والبرامج السياسية الساخرة المتأخرة ليلاً بصورة فاعلة في المشاركة المدنية أو المشاركة السياسية.

التعليق علي الدراسات السابقة

1- فيما يتعلق بمناهج هذه الدراسات، تكاد تجمع هذه الدراسات على استخدام منهج المسح الإعلامي كمنهج للدراسة، وقليل من الدراسات اعتمدت أسلوب المنهج المقارن ومنهج دراسة الحالة.

2- محدودية الدراسات العربية التي تناولت نظرية الأطر كإطار نظري لدراسة الأزمات وكيفية معالجتها تليفزيونياً، فغلب على الدراسات التي تناولت الأزمات التحليل الكمي.

3- ركزت معظم الدراسات التي تناولت الأزمات على دراسة الدور الإعلامي في إدارة الأزمات بصورة غير متكاملة، حيث ارتكزت بعض الدراسات على جانب التخطيط الإعلامي، وارتكزت بعضها على جانب الاتصال، دون الوضع في الاعتبار مدى التكامل بين تلك الأدوار التي تؤثر وتتأثر ببعضها بصورة مباشرة.

4- تستخدم وسائل الإعلام لتشكيل اتجاهات الجمهور وقت الأزمات وسائل معينة أهمها الدعاية، وكذلك أسلوب إثارة الرعب والفوضى، وإيقاظ المشاعر والإنفعالات البشرية، وإثارة الدوافع البشرية التي تدفع الفرد القيام بسلوك معين وتصرفات معينة.

5- اهتمت العديد من الدراسات برصد دور برامج الرأي (البرامج الحوارية) في الحياة السياسية، وأكدت أهمية الدور الذي تقوم به هذه البرامج في تشكيل الرأي العام، مما جعلها وسيلة أساسية لبعض الأنظمة الحاكمة للتعبير عن نفسها، كذلك خلصت النتائج إلى أن هذه البرامج تعد جزءاً من نسيج الواقع السياسي وانعكاس له أيضاً.

الاستفادة من الدراسات السابقة

1- البدء من حيث انتهي الآخرون من الباحثين الذين يهتمون بدراسة المعالجة التليفزيونية للأزمات واتجاهات الرأي العام.

2- الوصول إلي المراجع المختلفة التي تبحث حول هذا الموضوع.

3- تحديد مشكلة البحث وإضافة أبعاد جديدة إليه مما يساعد على وضوح المشكلة أمام الباحث.

4- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تحديد الإطار المنهجي واختيار المنهج المناسب لتناول موضوع الدراسة.

5- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد النظريات المناسبة للدراسة وهي الموائمة بين نظرية تحليل الأطر ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام.

6- استخراج تساؤلات الدراسة الحالية والتي بصدد أن تستكمل بدورها جوانب النقص في الدراسات السابقة.

7- أفادت الدراسات السابقة الباحث في صياغة فروض هذه الدراسة.

8- التعرف على المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة في قياس المتغيرات للتعرف على أصلح وأنسب الأساليب لقياس متغيرات الدراسة الحالية مثل متغير الاتجاه نحو الأزمات الداخلية ومتغير آثار الاعتماد على برامج الرأي في الفضائيات المصرية.

تساؤلات الدراسة

أولاً: تساؤلات خاصة بالدراسة التحليلية لمحتوى برامج الرأي في الفضائيات المصرية:

1- ما أهم الأزمات المصرية الداخلية التي تعالجها برامج الرأي؟

2- ما مدى مشاركة الضيوف في برامج الرأي؟ وما ماهيتهم؟

3- ما أساليب الإقناع المستخدمة في عرض الأزمات؟

4- ما الأفكار الرئيسية الواردة في طرح الأزمات؟

5- ما الشخصيات المحورية والهيئات والمنظمات والجماعات التي لها صلة بالأزمات (القوى الفاعلة)؟

6- ما أطر معالجة الأزمات كما تبنتها برامج الرأي (الأسباب، المظاهر، الحلول)؟

ثانياً: تساؤلات خاصة بالدراسة الميدانية لعينة الجمهور المصري:

1- ما العلاقة بين الأطر التي تقدمها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تناولها للأزمات الداخلية وبين اتجاهات الجمهور؟

2- ما مدى متابعة عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

3- ما مدى اعتماد عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية؟

4- ما مدى ثقة عينة الدراسة في المعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

5- ما مدى مناقشة عينة الدراسة حول المعلومات عن الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

6- ما دوافع مشاهدة ومتابعة عينة الدراسة للأزمات المصرية الداخلية من خلال برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

7- ما النتائج المترتبة على اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة؟ وما التأثيرات (معرفية ووجدانية) المترتبة على هذا الاعتماد؟

8- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو أطر أسباب الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

9- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو القوى الفاعلة في الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

10- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو أطر حلول الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

التعريفات الإجرائية للدراسة

1- الإطار: يقصد به الفكرة المحورية التي تنتظم حولها الأحداث الخاصة بقضية أو أزمة معينة، ويعني إنتقاء بعض جوانب القضية أو الأزمة وجعلها أكثر بروزاً في المادة الإعلامية، واستخدام أسلوب محدد في توصيف القضية أو الأزمة وتحديد أسبابها وتطوراتها وتقييم أبعادها وطرح حلول مقترحة بشأنها.

2- الأزمات: هي المشاكل أو الأحداث التي يدركها الفرد أو المجتمع على أنها تُحدث تغيراً سلبياً في مسيرة الحياة اليومية وتزعزع أو تهدد الاستقرار والوضع العام، فهي عوائق غير متوقع حدوثها من الصعب السيطرة عليها فهي تعوق إشباع الحاجات الأساسية ويؤدي ذلك إلى حدوث أضرار وخسائر جسيمة. **وتتمثل الأزمات الداخلية في هذه الدراسة في الأزمات التالية:** الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، تداعيات الأحكام القضائية على مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل.

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: التعرض لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية.

المتغير التابع: اتجاهات الجمهور نحو الأزمات الداخلية.

المتغيرات الوسيطة: العوامل الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي الاقتصادي).

نوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة **من حيث المنهج والقياس إلى الدراسات والبحوث الوصفية** التي تسعى إلى دراسة ظاهرة معينة أو أزمة معينة وتوصيفها ومعرفة كافة جوانبها، وتصوير وتحليل وتقويم خصائص معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد, وتقع هذه الدراسة ضمن دراسات الاتصال السياسي التي تبحث في ظاهرة سياسية في إطار إرتباطها بأداء وسائل الإعلام واستناداً على العلاقة القوية بين كلاً من الإعلام والسياسة وذلك في إطار التعرف على حدود الدور الذي يمكن أن تقوم به وسائل الاعلام وخاصة القنوات الفضائية في القضايا السياسية "الأزمات"، حيث تهتم بدراسة تأثيرات وسائل الاتصال من خلال ما تقدمه من مضامين سياسية – أخبار أو برامج – على الرأي العام، وتشكيل اهتماماته السياسية من خلال وضع أولوياته، وإمداده بالمعارف والمعلومات الأكثر عمقاً عن الأزمات.

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على **منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي** باعتباره جهداً علمياً منظماً يساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالظاهرة التي يتم دراستها[1]، حيث يعتبر منهج المسح واحداً من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية, وينصب البحث الذي يتبع هذا المنهج على الوقت الحاضر, كما أنه يهدف إلى التوصل إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها, كما يعتبر جهداً علمياً منظماً للحصول على المعلومات والبيانات عن الظاهرة موضوع البحث[2].

كما يساعد منهج المسح على إمكانية استخدام الارقام للتوصل إلى نتائج محددة ليس فقط فيما يتعلق بوجود متغير ما أو عدم وجوده, وإنما في درجة تأثيره علي المتغيرات الأخرى, وكذلك إمكان خضوع البيانات للتحليل الإحصائي[3]. ولتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من صحة فروضها واستخلاص نتائج تفسيرية ذات دلالة منها **وسوف يتم توظيف هذا المنهج على النحو التالي:**

1- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الاعلامية (القاهرة: دار عالم الكتب،2000م) ص153.
2- صلاح مصطفي الفوال, **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية** (القاهرة: مكتبة غريب, 1982م) ص 35.
3 -Roger D.wimmer and Joeph R.Dominick. **Op. Cit**. P. 114.

1- تتضمن الدراسة مسحاً تحليلياً للأطر والأساليب التي تستخدمها برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل لايف ممثلة للقنوات الحكومية، الحياة اليوم بقناة الحياة ممثلة للقنوات الخاصة)، بهدف معرفة كيفية معالجة هذه القنوات للأزمات الداخلية ومعرفة الأطر التوظيفية المستخدمة فيها.

2- تتضمن الدراسة مسحاً للجمهور على عينة من الجمهور المصري بهدف معرفة مستوى اعتماده على برامج الرأي في الفضائيات المصرية اثناء الأزمات الداخلية، واتجاهاته نحو أطر معالجة هذه البرامج لتلك الأزمات.

كذلك ستعتمد الدراسة على **أسلوب المنهج المقارن** وذلك لمقارنة نتائج الدراسة التحليلية لكل قناة من قنوات الدراسة، وذلك للوقوف على سمات وأساليب وأطر المعالجة التليفزيونية التي تستخدمها وتوظفها برامج الرأي في الفضائيات المصرية في معالجة الأزمات الداخلية.

أدوات الدراسة

1- استمارة تحليل الإطار: وذلك لتحليل الأطر والأساليب التي تستخدمها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في معالجة الأزمات الداخلية.

2- استمارة الإستبيان: وذلك لقياس اتجاهات الجمهور.

مجتمع الدراسة

يُعرَف مجتمع الدراسة بأنه الجمهور المستهدفTarget population الذي يهدف الباحث لدراسته ويعمم نتائج الدراسة على كل مفرداته[1]، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع بضخامته, فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه أو الاقتراب منه لجمع البيانات Accessible population والذي يعتبر عادة جزءاً ممثلاً للمجتمع المستهدف ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها ونختار منه عينة البحث[2].

1- فرج الكامل, **بحوث الاعلام والرأي العام: تصميمها وإجراؤها وتحليلها** (القاهرة: دار النشر للجامعات, 2001م) ص 123.
2- محمد عبد الحميد، 2000م، مرجع سابق, ص 130.

أولاً: مجتمع الدراسة التحليلية: لتحديد مجتمع الدراسة التحليلية بشكل علمي سليم تم إجراء دراسة استطلاعية من خلال المقابلة الميدانية المباشرة على عينة عشوائية قوامها 50 مفردة من الجمهور المصري، لمعرفة أهم القنوات الحكومية والخاصة التي يتعرضوا لها، وكذلك معرفة أهم البرامج الحوارية، **وتم استنتاج أعلى الفضائيات المصرية التي يتابعوها وأعلى برامج الرأي التي يشاهدونها على النحو التالي:**

أ- جاءت قناة (النيل لايف) ممثلة للقنوات الفضائية الحكومية وبرنامج (صفحة جديدة) في المرتبة الأولى من حيث نسبة متابعة ومشاهدة الجمهور للقنوات الفضائية الحكومية.

ب- جاءت قناة (الحياة) ممثلة للقنوات الفضائية الخاصة وبرنامج (الحياة اليوم) في المرتبة الأولى من حيث نسبة متابعة ومشاهدة الجمهور للقنوات الفضائية الخاصة.

لذلك ووفقاً لتلك الدراسة الاستطلاعية سيتم إجراء الدراسة التحليلية على برامج الرأي في الفضائيات المصرية ممثلة كالتالي:

1- برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف ممثلة للقنوات الحكومية.

2- برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة ممثلة للقنوات الخاصة.

ثانياً: مجتمع الدراسة الميدانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة من الجمهور المصري في ثلاث محافظات هم: القاهرة الكبري باعتبارها العاصمة، الاسكندرية ممثلة لمحافظات الوجه البحري، أسيوط ممثلة لمحافظات الصعيد.

عينة الدراسة

أولاً: عينة الدراسة التحليلية: تشمل عينة الدراسة التحليلية تحليل دورة برامجية لأطر برامج الرأي التالية:

1- برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف ممثلة للقنوات الحكومية.

2- برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة ممثلة للقنوات الخاصة.

ثانياً: عينة الدراسة الميدانية: تتحدد عينة الدراسة الميدانية في عينة عشوائية قوامها 400 مبحوثاً من الجمهور المصري في القاهرة الكبرى باعتبارها العاصمة، وتحوي مختلف فئات المجتمع المصري، الاسكندرية عن محافظات الوجه البحري، أسيوط عن محافظات الصعيد.

جدول رقم (1)

يوضح توصيف عينة الدراسة الميدانية

المتغيرات الديموجرافية		ك	%
النوع	ذكور	184	46
	إناث	216	54
السن	من 18إلي اقل من 21 عاماً	56	14
	من 21 إلى أقل من 30 عاما	153	38.2
	من 30 إلى أقل من 40 عاما	97	24.3
	40 عاماً فأكثر	94	23.5
المستوى التعليمي	متوسط	60	15
	جامعي	288	72
	ماجستير أو دكتوراه	52	13
الدخل الشهري	أقل من 1000 جنيه	43	10.8
	من1000 إلى أقل من 3000	171	42.7
	من3000 إلى أقل من5000	148	37
	5000 فأكثر	38	9.5
نوع السكن	تمليك	123	30.7
	ايجار	277	69.3
المحافظة	القاهرة	195	48.7
	اسكندرية	120	30
	أسيوط	85	21.3
المجموع الكلي للعينة		**400**	**100**

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج الأساليب الإحصائية لاختبار فروض الدراسة، وقد استعان الباحث بعدد من **المعاملات والمقاييس الإحصائية** المناسبة لتحليل بيانات الدراسة واختبار صحة الفروض، **وهي كالتالي:**

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- اختبار كا2 (Chi Square Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المتغيرات الأسمية (Nominal).

- اختبار (T- Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio).

- اختبار ف (F- Test).

- اختبار Z.

- الوزن المرجح الذي يحسب بضرب التكرارات بوزن معين يقرره الباحث بناءً على عدد المراتب في السؤال، ثم تجمع النقاط التي يحصل عليها كل بند للحصول على مجموع الأوزان المرجحة وتحسب النسب المئوية لبنود السؤال كلها.

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.

- تحليل التباين ذو البعد الواحد (Oneway Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).

وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل.

إجراءات الصدق والثبات

أ- الصدق

تم حساب أفراد عينة المحافظات الثلاثة وفقاً لنسبة تمثيلهم في المجتمع المصري، وذلك عن طريق حساب إجمالي عدد سكان المحافظات الثلاث (مجتمع الدراسة) وفقاً للإحصائية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، ثم حساب النسبة الممثلة لكل محافظة بقسمة تعداد المحافظة الواحدة على إجمالي تعداد الثلاث محافظات لاستخراج نسبتها المئوية، ثم سحب تلك النسبة من العينة التي تمثل 400 مفردة على النحو التالي: العينة × النسبة المئوية الممثلة للمحافظة = عدد تمثيلها في العينة.

وقام الباحث أيضاً بعرض استمارتي تحليل الأطر والاستبيان على مجموعة من أساتذة الإعلام والمتخصصين في مجال مناهج البحث والمعاملات الإحصائية ، وذلك للحكم على مدى صلاحيتهم للتطبيق وقياس متغيرات وأهداف الدراسة واختبار الفروض[*1]، ومن ثم تم

1*- تم عرض استمارتي تحليل المضمون والاستبيان على الأساتذة الآتية أسمائهم:
- الأستاذ الدكتور إنشراح الشال أستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور بركات عبد العزيز أستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون ووكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث جامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور محمد المرسي أستاذ ورئيس قسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور خالد صلاح الدين أستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور محمود أحمد مزيد أستاذ الإعلام بجامعة حلوان وعميد معهد الجزيرة العالي للإعلام وعلوم الاتصال.
- الأستاذ الدكتور عبد القادر حمزة أستاذ بقسم الإحصاء بكلية العلوم جامعة عين شمس.
- الأستاذ الدكتور عبد العزيز السيد عبد العزيز أستاذ وعميد كلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال جامعة جنوب الوادي.

إحداث التعديلات المقترحة من الأساتذة والمتخصصين، وعرضها على مشرفي الدراسة حيث تمت الموافقة عليها.

ب- الثبات: للتأكد من توافر شروط الثبات في كل من استمارتي تحليل الأطر والاستبيان **قام الباحث بإجراء الخطوات التالية:**

تم إجراء اختبار الثبات لاستمارة الاستبيان عن طريق إعادة تطبيق الاستمارة Re test عبر فترة زمنية من إجاباتهم عليها، وذلك على عينة تمثل 10% من عينة الدراسة قوامها 40 مفردة من الذكور والإناث، وذلك بعد مرور خمسة عشر يوماً من تطبيق الاختبار القبلي للاستمارة.

قام الباحث بتحديد وحدات وفئات التحليل تحديداً دقيقاً، والعمل على توخي الدقة في إجراءات التحليل، والرجوع إلى الكثير من الدراسات السابقة مع الحفاظ على خصوصية الدراسة واختلاف أهدافها عن الدراسات الأخرى، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والحصول على أقصى درجة ممكنة من الصدق الظاهري لاستمارة التحليل.

كذلك راعى الباحث تقدير قيمة الثبات لتحليل الأطر عن طريق الاستعانة باجراء إعادة التحليل لجزء من العينة التحليلية للنشرات الإخبارية مع باحثين آخرين في المجال الإعلامي[*1] على عينة قدرها 10% من إجمالي النشرات الإخبارية محل الدراسة لمعرفة نسبة ثبات التحليل بينهم وبين الباحث، وقد تم تطبيق معادلة هولستي (Holsti) لحساب معامل الثبات في هيئة نسب مئوية، حيث تعد النسبة المئوية للاتفاق بين الباحثين طريقة مقبولة للتعبير عن الثبات ، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المرمزين 92%. كذلك تم إجراء اختبار قبلي لاستمارة الاستبيان (Pre-Test) على عينة جزئية من المبحوثين بنسبة 10%، وذلك لضمان سهولة ويسر أسئلة الاستبيان وفهمها من قبل المبحوثين.

- الأستاذ الدكتور إكرام بدر الدين أستاذ بقسم العلوم السياسية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.
- الأستاذ الدكتور أحمد مطهر عقبات أستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون وعميد كلية الإعلام الأسبق جامعة صنعاء.
- الأستاذ الدكتور سيد عوض أستاذ ورئيس قسم علم الاجتماع بكلية الآداب جامعة جنوب الوادي.
- الأستاذ الدكتور اعتماد خلف معبد أستاذ بقسم الإعلام وثقافة الأطفال بمعهد الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس.
- الأستاذ الدكتور عبد الرحمن الشامي أستاذ الإذاعة والتليفزيون بقسم الإعلام بجامعة قطر.
- السفير أشرف عقل سفير مصر في العراق.
- اللواء الدكتور محسن الفحام أستاذ بكلية الشرطة وباحث في الأزمات.
- الدكتور عادل فهمي البيومي أستاذ مساعد بقسم الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام جامعة القاهرة ووكيل معهد الجزيرة العالي للإعلام وعلوم الاتصال.
- الدكتورة غادة اليماني أستاذ مساعد بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة طنطا والاسكندرية.

1*- أجرى عملية إعادة التحليل لجزء من العينة التحليلية للنشرات الإخبارية محل الدراسة الباحثان:

- رشا عادل لطفي مصطفى – مدرس الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام بجامعة بني سويف.
- سمير موسى – مدرس مساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب جامعة كفر الشيخ وباحثة دكتوراه بكلية الإعلام بجامعة القاهرة.

المبحث الأول: نتائج الدراسة التحليلية "أطر معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية"

نتائج تحليل محتوى معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية:

أولاً: أنواع الأزمات المصرية الداخلية في برامج الرأي عينة الدراسة:

هنا نرصد أهم الأزمات المصرية التي ركزت عليها برامج الرأي عينة الدراسة في تغطيتها للأزمات الداخلية، ومعرفة ترتيبها ونسب عرضها في حلقات البرامج خلال فترة التحليل. وكذلك معرفة مدى وجود فروق بين البرنامجين والأزمات التي برزت بهما.

جدول رقم (2)

الأزمات التي برزت في برامج الرأي عينة الدراسة

البرامج / القناة والأزمات	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		المجموع		قيمة Z	مدى الدلالة
	ك	%	ك	%	ك	%		
أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية	31	30.5	35	32.5	66	31.5	0.789	غير دالة
أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة	12	11.8	23	21.2	35	16	3.457	دالة
أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل	15	14.7	11	10.3	26	12.5	0.615	غير دالة
المجموع	**102**	**100**	**108**	**100**	**210**	**100**		

يوضح الجدول السابق الأزمات المصرية الداخلية وترتيبها في برامج الرأي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، حيث جاءت في المرتبة الأولى أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية بنسبة 31.5%، ثم جاءت في المرتبة الثانية أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة بنسبة 16%، بينما جاءت في المرتبة الثالثه والأخيرة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل بنسبة 12.5%.

كما نستنتج من الجدول السابق مدى وجود فروق بين البرنامجين والأزمات التي برزت بهما، حيث تبين الآتي:

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة Z = 0.789 وهي غير دالة.

- وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وأزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة Z = 3.457 وهي دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة Z = 0.615 وهي غير دالة.

ثانياً: الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي عينة الدراسة للأزمات المصرية الداخلية:

هنا نرصد الأطر التي وظفتها برامج الرأي عينة الدراسة في معالجتها للأزمات المصرية الداخلية، ومعرفة ترتيبها ونسب عرضها في حلقات البرامج خلال فترة التحليل. وكذلك معرفة مدى وجود فروق بين البرنامجين والأطر المستخدمة في معالجة الأزمات التي برزت بهما.

جدول رقم (3)

الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي للأزمات الداخلية

الأطر / البرامج والقناة	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		المجموع		كا2	مستوى المعنوية
	ك	%	ك	%	ك	%		
إطار الصراع	54	26	60	27	114	26.6	0.316	غير دالة
إطار الخلاف السياسي	31	15	35	15.8	66	15.5	0.333	غير دالة
إطار إسناد المسئولية	26	12.5	28	12.6	54	12.6	0.074	غير دالة
إطار الاهتمامات الإنسانية	22	10.6	26	12	48	11.2	0.067	غير دالة
إطار المؤامرة	17	8.2	20	9	37	8.6	0.360	غير دالة
إطار المصلحة العامة	21	10	15	6.8	36	8.5	0.243	غير دالة
إطار التعاون	18	8.7	15	6.8	33	7.7	0.242	غير دالة
إطار النتائج الاقتصادية	11	5.5	14	6.5	25	5.8	0.273	غير دالة
إطار الإهمال والتخاذل	7	3.5	8	3.5	15	3.5	0.317	غير دالة
المجموع	**207**	**100**	**221**	**100**	**428**	**100**		

يوضح الجدول السابق الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة (صفحة جديدة بقناة النيل لايف، الحياة اليوم بقناة الحياة) للأزمات الداخلية **فجاءت كالتالي:**

جاء في الترتيب الأول إطار الصراع Conflict Frame بنسبة 26.6%: ويُعتبر من أبرز الأطر التي تُوظَّف في تغطية الأحداث والقضايا والأزمات المختلفة، حيث يؤكد ويبرز الجدال أو الخلاف بين عناصر الحدث أو القضية[1]، ووجود الصراع يعتبر معياراً أساسياً لوضع قصة خبرية وإبرازها عن غيرها في الوسيلة الإعلامية[2]. وأشار بعض الباحثين إلى أنَّ أطرَ الصراع تميل إلى تقليل الجدال الجوهري لمناقشة ثنائية الجانب[3]، ويبرز هذا الإطار النزاع والاختلاف بين الأفراد والجماعات والدول. حيث تُقدم الأحداث في إطار تنافسي صراعي حاد قد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع, تبرز

1- Bryan H. Reber,.& Bruce K. Berger.: Framing analysis of activist rhetoric: How the Sierra Club succeeds or fails at creating salient massages **(Public Relations Review**, Vol.31, 2005) P. 186.

2- Claes H. Vreese.: The Effects of Frames in Political Television News on Issue Interpretation And Frame Salience (**Journalism Quarterly**, Vol.81, Spring 2004) No.1, P. 36.

3- David Tewksbury. et.al: The Interaction of News And Advocate Frames: Manipulating Audience Perceptions of a local Public Policy Issue **(Journalism Quarterly**, Vol.77, No.4, Winter 2000) P. 806.

الفساد وعدم الثقة في المسئولين, ترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم وهو بعد يبالغ الصحفيون والمذيعون كثيرا في جعله إطاراً للأحداث.

جاء في الترتيب الثاني إطار الخلاف السياسي بنسبة 15.5%: وهو إطار يُرجع أسباب الأزمات أنها مفتعلة وناتجة عن أشخاص أو تنظيمات لديها خلاف فكري وسياسي مع النظام القائم، فتفتعل الأزمات وتعرقل عجلة التنمية.

جاء في الترتيب الثالث إطار إسناد أو نسب المسئولية Responsibiliy Frame بنسبة 12.6%: حيث يتناول الحدث أو القضية أو الأزمة بأسلوب يربط بين مسئولية تلك القضية أو هذا الحدث وبين أي فرد أو جهة، وقد تكون المسئولية "مسئولية عن السبب" ترتكز على أصل المشكلة أو القضية أو الأزمة، أو "مسئولية عن العلاج" تركز على من وماذا؟، أو تلك القوة لتخفيف أو اتخاذ قرارات للتخفيف من القضية[1]. فيضع القائم بالاتصال الرسالة للإجابة عن السؤال "من المسئول عن؟" الأفراد والمؤسسات والدولة معنيون بمعرفة المسئول عن الحدث وتحديده في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة.

جاء في الترتيب الرابع إطار الاهتمامات الانسانية Human Interests Frame بنسبة 11.2%: وهو يزود الحدث أو القضية المطروحة بالصبغة الإنسانية والعاطفية والشخصية أحياناً، وهو متواجد بكثرة في الصحافة الفلسطينية حيث تطرح الكثير من الأحداث والقضايا خاصة المرتبطة بممارسات الاحتلال الإسرائيلي من قتل وتشريد وهدم منازل وقصف واغتيالات من مُنطلق هذا الإطار. ويرى الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية والعاطفية العامة، وتصاغ الرسائل في قوالب وقصص درامية ذات نزعة عاطفية مؤثرة.

جاء في التريب الخامس إطار المؤامرة بنسبة 8.6%: ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالة التآمر على البلد، وأن مصدر الأزمات محاولات سافرة ومؤامرت مجهزة لإشاعة الفوضى وتفشي الأزمات.

1- Shanto Iyengar & Adam Simon: News Coverage of the Gulf Crisis and Public Opinion: A study of Agenda-Setting, Priming and Framing **(Communication Research**, Vol.20, No.3, June 1993) P. 369.

جاء في الترتيب السادس إطار المصلحة العامة بنسبة 8.5%: ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجهود المبذولة لتحقيق المصلحة العامة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

جاء في الترتيب السابع إطار التعاون بنسبة 7.7%: ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز وقائع التعاون والتنسيق بين أجهزة الدولة المختلفة وكذلك تعاون الأفراد والأهالي لمواجهة الأزمات ومحاولة إيجاد حلول فعلية تحد من آثار الأزمة وتقف في مواجهتها.

جاء في الترتيب الثامن إطار النتائج الاقتصادية Economic Consequencies Frame بنسبة 5.8%: يعكس إطار النتائج الاقتصادية الربح أو الخسارة، ويركز على المضمون والاعتبارات الاقتصادية التي من الممكن أن تقع على الفرد أو المجتمع[1]. ويضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث والأزمات، حيث يشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدول والمؤسسات القائمون بالاتصال يستخدمون الناتج المادي لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية على الناس وأكثر ارتباطاً بمصالحهم.

جاء في الترتيب التاسع والأخير إطار الاهمال والتخاذل بنسبة 3.5%: ويظهر هذا الإطار من خلال إرجاع سبب بعض الأزمات لاهمال وتخاذل من قبل البعض سواء أفراد أو مؤسسات، وكذلك وجود قصور في مواجهة هذه الأزمات وعدم العمل بجدية تتناسب مع خطورة الأزمة.

كذلك يوضح الجدول السابق مدى وجود فروق بين البرنامجين والأطر المستخدمة في معالجة الأزمات التي برزت بهما، حيث تبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في الأطر المستخدمة في معالجة الأزمات البارزة، **وجاءت النتائج كالآتي:**

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار الصراع، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.316 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار الخلاف السياسي، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.333 وهي غير دالة.

1- Claes H. Vreese: **Op.Cit**, p.36.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار إسناد المسئولية، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.074 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار الاهتمامات الإنسانية، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.067 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار المؤامرة، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.360 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار المصلحة العامة، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.243 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار التعاون، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.242 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار النتائج الاقتصادية، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.273 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة، وإطار الإهمال والتخاذل، حيث جاءت قيمة كا2 = 0.317 وهي غير دالة.

ثالثاً: الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة التفجيرات الإرهابية المتتالية:

هنا نرصد الأطر التي وظفتها برامج الرأي عينة الدراسة في معالجتها لأزمة التفجيرات الإرهابية المتتالية، ومعرفة ترتيبها ونسب عرضها في حلقات البرامج خلال فترة التحليل. وكذلك معرفة مدى وجود فروق بين البرنامجين والأطر المستخدمة في معالجة هذه الأزمة.

جدول رقم (4)

أطر معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

البرامج / الأطر	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		المجموع		كا2	مستوى المعنوية
	ك	%	ك	%	ك	%		
إطار الصراع	24	31.1	29	33	53	32	0.472	غير دالة
إطار إسناد المسئولية	14	18.2	16	18	30	18	0.133	غير دالة
إطار الخلاف السياسي	11	14.2	14	16	25	15	0.360	غير دالة
إطار الاهتمامات الإنسانية	9	11.7	12	13.6	21	13	0.429	غير دالة
إطار المؤامرة	7	9.1	9	10.2	16	10	0.250	غير دالة
إطار المصلحة العامة	8	10.5	6	6.8	14	8.5	0.286	غير دالة
إطار التعاون	4	5.2	2	2.4	6	3.5	0.667	غير دالة
المجموع	**77**	**100**	**88**	**100**	**165**	**100**		

يتضح من الجدول السابق الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل، الحياة اليوم بقناة الحياة) **لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية،** فقد جاء في الترتيب الأول إطار الصراع بنسبة 32%، تلاه في الترتيب الثاني إطار إسناد المسئولية بنسبة 18%، ثم جاء إطار الخلاف السياسي في الترتيب الثالث بنسبة 15%، وجاء إطار الاهتمامات الإنسانية في الترتيب الرابع بنسبة 13%، وإطار المؤامرة في الترتيب الخامس بنسبة 10%، بينما جاء إطار المصلحة العامة في الترتيب السادس بنسبة 8.5%، في حين جاء إطار التعاون في الترتيب السابع والأخير بنسبة 3.5%.

نستنتج مما سبق غلبة إطار الصراع على معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث يظهر حالات العنف والعدوان في الأحداث الخاصة بهذه الأزمة.

كذلك نستنتج مدى وجود فروق بين البرنامجين في أطر معالجة أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية وجاءت كالتالي:

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار الصراع فجاءت قيمة كا2 = 0.472 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار اسناد المسئولية فجاءت قيمة كا2 = 0.133 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية فجاءت قيمة كا2 = 0.429 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار الخلاف السياسي فجاءت قيمة كا2 = 0.360 وهي غير دالة.

عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار المصلحة العامة فجاءت قيمة كا2 = 0.286 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار المؤامرة فجاءت قيمة كا2 = 0.250 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار التعاون فجاءت قيمة كا2 = 0.667 وهي غير دالة.

رابعًا: الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

هنا نرصد الأطر التي وظفتها برامج الرأي عينة الدراسة في معالجتها لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، ومعرفة ترتيبها ونسب عرضها في حلقات البرامج خلال فترة التحليل. وكذلك معرفة مدى وجود فروق بين البرنامجين والأطر المستخدمة في معالجة هذه الأزمة.

جدول رقم (5)

أطر معالجة برامج الرأي لأزمة تداعيات الأحكام القضائية

الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة

البرامج / الأطر	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		المجموع		كا2	مستوى المعنوية
	ك	%	ك	%	ك	%		
إطار الصراع	7	37	6	35.5	13	36	0.077	غير دالة
إطار الاهتمامات الإنسانية	4	21	3	17.5	7	19.5	0.143	غير دالة
إطار المؤامرة	4	21	3	17.5	7	19.5	0.143	غير دالة
إطار الخلاف السياسي	4	21	5	29.5	9	25	0.111	غير دالة
المجموع	**19**	**100**	**17**	**100**	**36**	**100**		

يتضح من الجدول السابق الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل، الحياة اليوم بقناة الحياة) **لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة**، فقد جاء في الترتيب الأول إطار الصراع بنسبة 36%، تلاه في الترتيب الثاني إطار الخلاف السياسي بنسبة 25%، ثم جاء إطار الاهتمامات الإنسانية في الترتيب الثالث بنسبة 19.5%، وجاء إطار التعاون في الترتيب الثالث مكرر بنسبة 19.5%.

كذلك نستنتج مدى وجود فروق بين البرنامجين في أطر معالجة أزمة داعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة **وجاءت كالتالي:**

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار الصراع فجاءت قيمة كا2 = 0.077 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار الخلاف السياسي فجاءت قيمة كا2 = 0.111 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار المؤامرة فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة.

خامسًا: الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

هنا نرصد الأطر التي وظفتها برامج الرأي عينة الدراسة في معالجتها لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، ومعرفة ترتيبها ونسب عرضها في حلقات البرامج خلال فترة التحليل. وكذلك معرفة مدى وجود فروق بين البرنامجين والأطر المستخدمة في معالجة هذه الأزمة.

جدول رقم (6)

أطر معالجة برامج الرأي لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نـهر النيل

الأطر / البرامج	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		المجموع		كا2	مستوى المعنوية
	ك	%	ك	%	ك	%		
إطار المصلحة العامة	13	52	9	50	22	51.2	0.727	غير دالة
إطار اسناد المسئولية	8	32	6	33.3	14	32.5	0.286	غير دالة
إطار التعاون	4	16	3	16.7	7	16.3	0.143	غير دالة
المجموع	**25**	**100**	**18**	**100**	**43**	**100**		

يتضح من الجدول السابق الأطر المستخدمة في معالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل، الحياة اليوم بقناة الحياة) **لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل**، فقد جاء في الترتيب الأول إطار المصلحة العامة بنسبة 51.2%، تلاه في الترتيب الثاني إطار إسناد المسئولية بنسبة 32.5%، ثم جاء إطار التعاون في الترتيب الثالث والأخير بنسبة 16.3%.

كذلك نستنتج مدى وجود فروق بين البرنامجين في أطر معالجة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل **وجاءت كالتالي:**

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار المصلحة العامة فجاءت قيمة كا2 = 0.727 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار إسناد المسئولية فجاءت قيمة كا2 = 0.286 وهي غير دالة.

- عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني إطار التعاون فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة.

سادسًا: حجم وأشكال مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة

هنا نرصد حجم اعتماد برامج الرأي عينة الدراسة على الضيوف المشاركين فيها، والوقوف على دلالتها، ورصد أشكال هذه المشاركة.

جدول رقم (7)

أشكال مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة

البرنامج والقناة / مشاركة الضيوف	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%
مشاركة عبر الهاتف	26	45.6	50	58	76	53
حضور في الاستديو	31	54.4	34	39.5	65	45.5
مشاركة عبر فيديو كونفرنس	—	—	2	2.5	2	1.5
الإجمالي	**57**	**100**	**86**	**100**	**143**	**100**

يتضح من الجدول السابق وجود تنوع ملحوظ في مشاركة الضيوف في عينة البرامج، فجاء عدد الضيوف المشاركين في 143 ضيف، منهم 76 مشاركين عبر الهاتف بنسبة 53%، و65 مشاركين بالحضور في الاستديو بنسبة 45.5%، وضيفين اثنين مشاركين عبر شاشة فيديو كونفرنس بنسبة 1.5%.

نستنتج مما سبق اعتماد برامج الرأي عينة الدراسة على الضيوف، وهي السمة الأبرز في نوعية هذه البرامج التي تهدف إلى تقديم عدد كبير من المعلومات ووجهات النظر المختلفة، وتقديم تفسير وتوضيح للأزمات والقضايا.

سابعًا: ماهية وحيثية الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة

نرصد ماهية وحيثية الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة، والوقوف على دلالتها.

جدول رقم (8)

ماهية وحيثية الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة

البرنامج والقناة / ماهية الضيوف	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%
متحدث رسمي	21	37	37	43	58	40.5
مسئول حكومي	10	17.5	9	10.5	19	13
خبير أو متخصص	6	10.5	11	13	17	12
إعلامي	9	16	5	5.8	14	10
برلماني سابق	4	7	8	9.2	12	8.4
عضو في حزب	2	3.5	7	8	9	6.3
أكاديمي	3	5	6	7	9	6.3
وزير	2	3.5	3	3.5	5	3.5
الإجمالي	**57**	**100**	**86**	**100**	**143**	**100**

يتضح من الجدول السابق ماهية وحيثية الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة، فجاء في المرتبة الأولى المتحدث الرسمي بنسبة 40.5%، يليه في المرتبة الثانية المسئول الحكومي بنسبة 13%، ثم جاء في المرتبة الثالثة خبير أو متخصص بنسبة 10%، وفي المرتبة الرابعة إعلامي بنسبة 10%، فجاء في المرتبة الخامسة برلماني سابق بنسبة 8.4%، ثم تساوت نسبة أعضاء في أحزاب وأكاديميين في المرتبة السادسة بنسبة 6.3%، في حين جاء في المرتبة الأخيرة وزير بنسبة 3.5%.

نستنتج مما سبق أن هناك تنوع ملحوظ في ماهية وحيثيات الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة، ويمكن إرجاع ذلك لمهمة برامج الرأي في توصيل عدد كبير من المعلومات ووجهات النظر المتنوعة من مصادر عدة.

كذلك نستنتج تصدر فئة المتحدث الرسمي قائمة الضيوف المشاركين بنسبة كبيرة ومتفاوتة عن باقي المهام، حيث يُعد المتحدث الرسمي حلقة الوصل بين وسائل الإعلام والجمهور الخارجي وبين الجهة التي يمثلها، كما أن المتحدث الرسمي يجب أن يتوافر لديه حس إعلامي وقدرة على التحدث بلباقة وتخطي المواقف الصعبة إلى جانب توافر الثقافة العامة لديه، حيث يستطيع الرد على جميع الأسئلة واحتواء كافة المواقف الممكن التعرض لها[1]، وهي نتيجة تشير إلى تحقيق برامج الرأي لارتباط فعلي بالشخصيات ذات العلاقة بالأحداث والأزمات أو بالمؤسسات والمنظمات الفاعلة في المجتمع.

وتتفق هذه النتيجة مع دراستي تامر سكر (2013م)، ريهام سامي (2008م) اللتان أثبتتا تصدر اعتماد البرامج الحوارية على المتحدث والمسئول الرسمي كضيوف في هذه البرامج، **وتختلف مع** دراسة جيلان محمود (2004م) التي أشارت إلى تصدر فئات الخبراء والمختصين والإعلاميين والأكاديميين كضيوف في برامج الرأي.

1- السيد السعيد عبد الوهاب هندي، اتجاهات الصحفيين نحو أداء ووظيفة المتحدث الرسمي بمؤسسات الدولة: دراسة على عينة من المندوبين الصحفيين (المؤتمر العلمي الدولي العشرون لكلية الإعلام جامعة القاهرة: مستقبل الإعلام المصري في ظل دستور 2014م، 22-23 يونيه 2014م) ص 123.

ثامنًا: كيفية مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة

هنا نرصد كيفية مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة، والوقوف على دلالتها، ورصد أشكال هذه المشاركة.

جدول رقم (9)

كيفية مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة

البرنامج والقناة / كيفية مشاركة الضيوف	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%
عرض أسباب للأزمة	34	33.4	28	26	62	29.5
عرض وجهة نظر	26	25.5	22	20.4	48	22.8
تقديم شرح وتفسير	20	19.6	24	22.2	44	21
عرض حلول للأزمة	18	17.6	17	15.7	35	16.7
الإدلاء بمعلومات جديدة	4	3.9	17	15.7	21	10
الإجمالي	**102**	**100**	**108**	**100**	**210**	**100**

يتضح من الجدول السابق كيفية مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة، فجاء في المرتبة الأولى عرض أسباب للأزمة بنسبة 29.5%، يليه في المرتبة الثانية عرض وجهة نظر بنسبة 89%، ثم جاء في المرتبة الثالثة تقديم شرح وتفسير بنسبة 21%، وفي المرتبة الرابعة عرض حلول للأزمة بنسبة 16.7%، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الإدلاء بمعلومات جديدة بنسبة 10%.

نستنتج مما سبق أن هناك تنوع ملحوظ في مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة، ويمكن إرجاع ذلك لاهتمام برامج الرأي في استضافة ضيوف لهم صلة بموضوعات الأزمات البارزة حتى يتم عرض أكبر قدر من المعلومات والتطورات ولتقديم وجهات نظر مختلفة.

تاسعًا: أساليب الإقناع المستخدمة في معالجة برامج الرأي عينة الدراسة للأزمات الداخلية:

هنا نرصد أساليب الإقناع العقلانية (المنطقية) أو العاطفية(الوجدانية) التي توظفها برامج الرأي عينة الدراسة في معالجتها للأزمات المصرية الداخلية، والوقوف على دلالتها، وأسباب توظيفها.

جدول رقم (10)

أساليب الإقناع المستخدمة في معالجة الأزمات الداخلية في برامج الرأي عينة الدراسة

أساليب الإقناع	البرنامج والقناة	صفحة جديدة بقناة النيل لايف		الحياة اليوم بقناة الحياة		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%
أساليب عقلانية أو منطقية	تصريحات مسئول	10	9.8	17	15.7	27	12.9
	قرارات وقوانين	14	13.7	11	10.2	25	11.9
	عرض نسب وإحصائيات	12	11.8	19	17.6	31	14.8
أساليب عاطفية	عرض جوانب إنسانية	26	25.5	22	20.4	48	22.9
	التعاطف مع الآخر	28	27.5	18	16.7	46	21.9
	الترهيب والتخويف	8	7.8	13	12	21	10
	الإثارة والمبالغة	4	3.9	8	7.4	12	5.7
المجموع		**102**	**100**	**108**	**100**	**210**	**100**

يوضح الجدول السابق أساليب الإقناع المستخدمة في معالجة الأزمات الداخلية في برامج الرأي عينة الدراسة، فجاء في المرتبة الأولى عرض جوانب إنسانية بنسبة 22.9%، يليه في المرتبة الثانية التعاطف مع الآخر بنسبة 21.9%، ثم جاء في المرتبة الثالثة عرض نسب وإحصائيات بنسبة 14.8%، وفي المرتبة الرابعة تصريحات مسئول بنسبة 12.9%، ثم جاء في المرتبة الخامسة قرارات وقوانين بنسبة 11.9%، بينما جاء في المرتبة السادسة الاعتماد على الترهيب والتخويف بنسبة 10%، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الاعتماد على الإثارة والمبالغة بنسبة 5.7%.

نستنتج مما سبق اعتماد برامج الرأي عينة الدراسة على الأساليب العاطفية والوجدانية كأساليب إقناع في عرض ومعالجة الأزمات الداخلية، وغلب عرض الجوانب الإنسانية والتعاطف مع الآخر على هذه المعالجة ويمكن إرجاع ذلك لطبيعة الأزمات وما ينتج عنها من خلل في الحياة العامة وسقوط ضحايا.

نتائج تحليل الأطر للأزمات الداخلية في برنامج "صفحة جديدة" بقناة النيل لايف، وبرنامج "الحياة اليوم" بقناة الحياة:

قام الباحث بتحليل أطر المعالجة لأزمات الدراسة الخمسة في برامج الرأي بقناتي الدراسة (برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف، برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة).

وركزت برامج الرأي في قناتي الدراسة (برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف، برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة) على عدة أزمات مصرية داخلية، فتناولت البرامج هذه الأحداث بإبراز جوانب معينة في الأزمة وإغفال جوانب أخرى؛ وذلك حسب سياسة كل قناة أجندتها في عرض الأزمات المصرية الداخلية، وقد تختلف كل قناة في أطر المعالجة البرامجية للأحداث الخاصة بهذه الأزمات **وذلك على النحو التالي:**

أولاً: أطر معالجة برامج الرأي لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

أ- بالنسبة لمعالجة برنامج صفحة جديدة على قناة النيل لايف لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

1- إطار الصراع Conflict Frame: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 31.1%، ويظهر إطار الصراع في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات **وتصريحات واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 8 أبريل "ما يحدث على مسرح سيناء من انتهاكات وجرائم قتل وإرهاب يجب أن يُصد بمواجهة تلك البؤر والأوكار الإرهابية".

- صرح أ/ماهر اسماعيل مراسل البرنامج 8 أبريل "قذيفة مجهولة المصدر سقطت على منزلين جنوب الشيخ زويد".

- صرح المذيع 22 أبريل "وابل من الأعيرة النارية يستهدف تصفية لضباط الشرطة والجيش مسلسل متواصل من الحوادث الإرهابية".

- صرح المذيع 3 مايو "الموالون للإخوان يمارسون أعمال عدائية وتحريضية على المقار الشرطية تنال من أمن واستقرار الشارع المصري، وهو جزء من مخططات الإخوان الإرهابية".

- صرح المذيع 20 مايو "قوات أمن شمال سيناء أحبطت محاولة لمسلحين قاموا بإطلاق النيران على قوة أمنية كانوا يستقلوا دراجة نارية".

- صرح المذيع 10 يونيه "العمل الإرهابي الذي استهدف معبد الكرنك بالأقصر محاولة لهدم السياحة المصرية وهو تحول بشكل ما في التخطيط واستهداف الأماكن السياحية".

2- إطار إسناد المسئولية Responsibility Frame: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 18.2%، ويظهر إطار إسناد المسئولية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات **وتصريحات واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 8 أبريل "طلاب ينتمون لجماعة الإخوان أثاروا الشغب والعنف داخل جامعة الأزهر، وأطلقوا الشماريخ والألعاب النارية وقاموا بترويع زملائهم وترديد هتافات مناهضة للجيش والشرطة".

- صرح المذيع 3 مايو "الموالون للإخوان يمارسون أعمال عدائية وتحريضية على المقار الشرطية تنال من أمن واستقرار الشارع المصري، وهو جزء من مخططات الإخوان الإرهابية".

- صرحت المذيعة 26 مايو "تم ضبط خلايا إخوانية وعناصر إخوانية وبحوزتها عبوات متفجرة وقنابل ماسورية وبنادق آلية وطلقات رصاص وخزن آلي وبندقيات خرطوش وطلق خرطوش".

- صرح أ/أحمد عز الدين كاتب وخبير في الشئون الاستراتيجية "أعضاء الجماعات التكفيرية الإرهابية يصبوا غضبهم ويصبوا غبائهم ويصبوا ضيق أفقهم على المدنيين الأبرياء وهو أحد مؤشرات العجز".

- صرح اللواء صالح أحمد صالح خبير إدارة الأزمات ووكيل أول وزارة الإنتاج الحربية سابقاً 26 أبريل "جماعة الإخوان إرهاب ذات طابع سياسي وتعاني من أزمة القيم ويؤمنون بفكر لا دولة ولكن ولاية أي الأممية".

- صرح المذيع 3 مايو "الموالون للإخوان يمارسون أعمال عدائية وتحريضية على المقار الشرطية تنال من أمن واستقرار الشارع المصري، وهو جزء من مخططات الإخوان الإرهابية".

- صرحت المذيعة 4 مايو "الإخوان تستهدف منشأت الدولة والمنشأت العامة للتخريب والهدم باستخدام المفرقعات والعبوات الناسفة بدائية الصنع".

- صرحت المذيعة 6 مايو "الإخوان حاولوا قطع الطريق الدولي وأطلقوا الخرطوش عشوائياً بدمياط واشتبكوا مع قوات الأمن مما أدى إلى استشهاد المجند عصام إبراهيم الحسيني من قوة إدارة أمن دمياط بطلق ناري في الرأس".

- صرحت المذيعة 2 يونيه "وزارة الداخلية أحبطت مخخطات لتنظيم الإخوان لجمع معلومات استخبارية لتنفيذ عمليات عدائية ضد الدولة وأجهزة الدولة وخاصة الجيش والشرطة والقضاة والإعلاميين".

- صرح اللواء سفير نور مساعد أول وزير الداخلية الأسبق 2 يونيه "الإخوان المجرمين يشنوا هجمات إعلامية يشوهوا النظام ويستعطفوا الخارج، وتوجد إساءات لجهاز الشرطة لهدمه".

- صرح د/سعد الزنط رئيس مركز الدراسات الاستراتيجية 2 يونيه "جماعة الإخوان نواياها سيئة وعنيفة طوال تاريخها ولم ولن تتغير، وكانت سنة سوداء حكمنا فيها الإخوان".

3- إطار الخلاف السياسي: جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 14.2%، ويظهر إطار الخلاف السياسي في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 8 أبريل "طلاب ينتمون لجماعة الإخوان أثاروا الشغب والعنف داخل جامعة الأزهر، وأطلقوا الشماريخ والألعاب النارية وقاموا بترويع زملائهم وترديد هتافات مناهضة للجيش والشرطة".

- صرحت المذيعة 15 أبريل "العملية الإرهابية تعكس مدى الخسة والجبن لفئة ضالة أصرت على الخروج عن الوطنية وانتهجت العنف والغدر واستحلت دماء المصريين".

- صرح اللواء صالح أحمد صالح خبير إدارة الأزمات ووكيل أول وزارة الإنتاج الحربية سابقاً 26 أبريل "جماعة الإخوان إرهاب ذات طابع سياسي وتعاني من أزمة القيم ويؤمنون بفكر لا دولة ولكن ولاية أي الأممية".

- صرح المذيع 3 مايو "الموالون للإخوان يمارسون أعمال عدائية وتحريضية على المقار الشرطية تنال من أمن واستقرار الشارع المصري، وهو جزء من مخططات الإخوان الإرهابية".

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

- صرح المذيع 22 أبريل "الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار".

4- إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية Human Interest Frame: جاء في المرتبة الرابعة بنسبة 11.7%، ويظهر إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 14 أبريل "كبيرة هي المخاطر التي تحدق بقوات الجيش والشرطة والضربات موجعة وردود فعل تكبد قوات الأمن خسائر".

- صرح المذيع 14 أبريل "استشهاد ضابط جيش و5 مجندين جيش و3 مجندين شرطة ومواطنين كما أصيب 48 آخرون منهم 20 شرطي و3 مجندين و25 مواطن وذلك في استهداف قسم ثالث العريش عن طريق سيارة مفخخة يقودها انتحاري".

- صرحت المذيعة 6 مايو "الإخوان حاولوا قطع الطريق الدولي وأطلقوا الخرطوش عشوائياً بدمياط واشتبكوا مع قوات الأمن مما أدى إلى استشهاد المجند عصام إبراهيم الحسيني من قوة إدارة أمن دمياط بطلق ناري في الرأس".

- صرحت المذيعة 15 أبريل "العملية الإرهابية تعكس مدى الخسة والجبن لفئة ضالة أصرت على الخروج عن الوطنية وانتهجت العنف والغدر واستحلت دماء المصريين".

- صرح المذيع 27 مايو "استشهاد عميد شرطة وكيل إدارة البحث الجنائي لمديرية أمن شمال سيناء وعقيد رئيس مباحث الآداب في انفجار عبوة ناسفة في العريش".

5- إطار المؤامرة: جاء في المرتبة الخامسة بنسبة 9.1%، ويظهر إطار المؤامرة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح العميد أركان حرب عادل العمدة مستشار أكاديمية ناصر العسكرية 14 أبريل "العناصر الإرهابية تستمد قوتها من دعم خارجي من دول إقليمية ودول عظمي".

- صرح اللواء صالح أحمد صالح خبير إدارة الأزمات ووكيل أول وزارة الإنتاج الحربية سابقاً 26 أبريل "قطر وتركيا يدعما التحالف الإخواني الدولي مما أقام علاقات متوترة بينها وبين الدولة".

6- إطار المصلحة العامة: جاء في المرتبة الخامسة بنسبة 10.5%، ويظهر إطار المصلحة العامة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات ووتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح العميد أركان حرب عادل العمدة مستشار أكاديمية ناصر العسكرية 14 أبريل "الحكومة تنفذ إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء".

- صرح المذيع 14 أبريل "إجراءات غير قتالية يتخذها الجيش في سيناء للقضاء على الجيوب والبؤر الإرهابية".

- صرح اللواء محمود زاهر خبير أمني واستراتيجي 10 مايو "الأمن القومي العربي يأتي مباشرة في إطار الأمن القومي المصري".

صرح المذيع 20 مايو "قوات أمن شمال سيناء أحبطت محاولة لمسلحين قاموا بإطلاق النيران على قوة أمنية كانوا يستقلوا دراجة نارية".

- صرحت المذيعة 26 مايو "تم ضبط خلايا إخوانية وعناصر إخوانية وبحوزتها عبوات متفجرة وقنابل ماسورية وبنادق آلية وطلقات رصاص وخزن آلي وبندقيات خرطوش وطلق خرطوش".

- صرحت المذيعة 26 مايو "وفق تصريحات المتحدث العسكري عن المجهودات الناجحة للقوات المسلحة لمكافحة الإرهاب: حرس الحدود تضبط 521 نفقاً وطنين من المتفجرات خلال السبعة أشهر الماضية، بجانب ضبط 697 قطعة سلاح، وضبط 2350 كم من المتفجرات من مادة الانفو والـTNT والـC4 و6 صواريخ، و4 مقذوفات موجهة ضد الدبابات".

- صرح اللواء سفير نور مساعد أول وزير الداخلية الأسبق 2 يونيه "إعادة مراجعة بعض الأمور لترك التكاسل والتباطوء في اتخاذ القرارات اللازمة".

- صرح أ/حجاج سلامة مراسل وكالة الأنباء الألمانية بالأقصر 14 يونيه "التواجد الأمني واضح كالمعتاد".

7- إطار التعاون Co-operation Frame: جاء في المرتبة السابعة والأخيرة بنسبة 5.2%، ويظهر إطار التعاون في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح اللواء محمود رشاد وكيل جهاز المخابرات الأسبق 10 مايو "القبائل السيناوية لها دور إيجابي من خلال التنسيق مع قوات الأمن والدفاع لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية".

- صرح أ/حجاج سلامة مراسل وكالة الأنباء الألمانية بالأقصر 10 يونيه "سائق التاكسي المواطن العادي شك في العناصر الإرهابية التي استهدفت معبد الكرنك في الأقصر وهو من أبلغ قوات الأمن عنهم".

الأفكار الرئيسية

- ضبط عدد 6 خلايا إرهابية تهدف لتعطيل مرافق الدولة بأربع محافظات.

- إحباط مخططات جماعة الإخوان الإرهابية التي تستهدف تنفيذ عمليات عدائية ضد أجهزة ومؤسسات الدولة.

- أجهزة الدولة تعمل لمواجهة الإرهاب والفساد.

- قوات أمن شمال سيناء أحبطت محاولة لمسلحين قاموا بإطلاق النيران على قوة أمنية.

- إحالة 379 أعضاء جماعة الإخوان الإرهابية إلى محكمة الجنايات.

- ضربات استباقية لعناصر جماعة الإخوان الإرهابية.

- قوات الجيش والشرطة تواصل تصديها لعمليات الإرهاب.

- استشهاد 11 شخص وإصابة 48 آخرون في هجوم انتحاري استهدف قسم ثالث العريش.

- استشهاد طالبين من الكلية الحربية وإصابة 3 آخرين في انفجار عبوة ناسفة بكفر الشيخ.

- التعدي الإرهابي على المقار الشرطية.

- ضبط 81 من العناصر الإرهابية المتهمين بالتعدي على المقار الشرطية.

- اشتباكات بين قوات الأمن و16 عنصراً من الإخوان في محاولة لقطع الطريق الدولي.

- ضبط عدد 6 خلايا إرهابية تهدف لتعطيل مرافق الدولة بأربع محافظات.

- هجوم إرهابي بمحيط معبد الكرنك بالأقصر.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

- مذيع: شغب – عنف – أطلقوا الشماريخ – الألعاب النارية – طلاب ينتمون لجماعة الإخوان – ترديد هتافات مناهضة للجيش والشرطة – انتهاكات – جرائم قتل – إرهاب – بؤر وأوكار إرهابية – مخاطر – ضربات موجعة – ردود فعل – تكبد خسائر – استشهاد – هجوم إرهابي فاشل – إرهابي منتحر – حزام ناسف – هدم – استهداف – محاولة إرهابية – الخيانة مبدأهم – العمالة – التآمر منهجهم – يلفت الأنظار – يعطل مسيرة

شعب – يعطل مسيرة دولة – مقتل – عناصر تكفيرية مسلحة – انفجار – عبوة ناسفة – مشتبه فيهم – خلايا إخوانية – عبوات متفجرة – قنابل ماسورية – بنادق آلية – طلقات رصاص – خزن آلي – بندقيات خرطوش – طلق خرطوش – أحبطت – محاولة – مسلحين – إطلاق النيران – قوة أمنية – دراجة نارية- أحداث إرهابية – متكررة – أداء دورهم الوطني – تخوف – لا هواد في الحرب على الإرهاب – ملاحقة العناصة المأجورة - اشتباكات – قطع طريق – طلق ناري – خرطوش - مفرقعات – عبوات ناسفة – بدائية الصنع – أنبوبة بوتاجاز – الموالون للإخوان – يمارسون أعمال عدائية وتحريضية – المقار الشرطية – تنال من أمن واستقرار الشارع المصري – مخططات الإخوان الإرهابية – أعيرة نارية – تستهدف تصفية لضباط الشرطة والجيش – مسلسل متواصل من الحوادث الإرهابية – خسة- جبن – فئة ضالة – الخروج عن الوطنية – انتهجت العنف والغدر – استحلت دماء المصريين - استشهاد – عبوة ناسفة – مجندين – سيارة مفخخة.

- ضيوف: قذيفة – مجهولة المصدر – إرهابيون – خسروا دنيتهم – العمليات الإرهابية – خسروا آخرتهم – عبوة ناسفة – عناصر إرهابية ومتطرفة – مداهمة – تمشيط – الأمن القومي العربي – الأمن القومي المصري – ضبطية – خلايا إخوانية – عناصر إخوانية – قنابل ماسورية – إعادة مراجعة بعض الأمور – ترك التكاسل – ترك التباطوء – اتخاذ القرارات اللازمة – تحول في الأهداف – محاول الهروب – التضييق على الجماعات الإرهابية في سيناء – هدف مزدوج – تفلح – تنجح – ارتكاب عمل إرهابي – مراهنة – عدم جاهزية الأمن – عدم صرامة الأمن – تضرب نشاطاً اقتصادياً – نستعيد العافية السياحية – عافية التدفق للأفواج السياحية – مصر جميعها انتصرت اليوم على الإرهاب والإرهابيين – شك – قوات الأمن.

الشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها

الحكومة: ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح العميد أركان حرب عادل العمدة مستشار أكاديمية ناصر العسكرية 14 أبريل "الحكومة تنفذ إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء".

القوات المسلحة وقوات الأمن الشرطية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح أ/أحمد عز الدين كاتب وخبير في الشئون الاستراتيجية 8 أبريل "الجماعات الإرهابية اختبروا مواجهة القوات المسلحة والشرطة وخاب فألهم".

- صرح المذيع 14 أبريل "إجراءات غير قتالية يتخذها الجيش في سيناء للقضاء على الجيوب والبؤر الإرهابية".

- صرحت المذيعة 4 مايو "قواتنا المسلحة والشرطة هي العين الساهرة التي لا تنام وتحارب العناصر المأجورة".

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

- صرحت المذيعة 26 مايو "وفق تصريحات المتحدث العسكري عن المجهودات الناجحة للقوات المسلحة لمكافحة الإرهاب: حرس الحدود تضبط 521 نفقاً وطنين من المتفجرات خلال السبعة أشهر الماضية، بجانب ضبط 697 قطعة سلاح، وضبط 2350 كم من المتفجرات من مادة الانفو والـــــTNT والـــC4، و6 صواريخ، و4 مقذوفات موجهة ضد الدبابات".

- صرح العميد خالد عكاشة خبير أمني 10 يونيه "حتى لو غيرت الجماعات الإرهابية أهدافها نحن جاهزون للمواجهة وللاحباط ولن نسمح لهم لأي تمدد لنشاطات إرهابية أخرى".

- صرح أ/حجاج سلامة مراسل وكالة الأنباء الألمانية بالأقصر 10 يونيه "كما ننتظر مذبحة أخرى كمذبحة الدير البحري لولا يقظة الشرطة".

- صرح أ/حجاج سلامة مراسل وكالة الأنباء الألمانية بالأقصر 14 يونيه "التواجد الأمني واضح كالمعتاد".

- القبائل السيناوية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح اللواء محمود رشاد وكيل جهاز المخابرات الأسبق 10 مايو "القبائل السيناوية لها دور إيجابي من خلال التنسيق مع قوات الأمن والدفاع لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية".

- جماعة الإخوان، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 8 أبريل "طلاب ينتمون لجماعة الإخوان أثاروا الشغب والعنف داخل جامعة الأزهر، وأطلقوا الشماريخ والألعاب النارية وقاموا بترويع زملائهم وترديد هتافات مناهضة للجيش والشرطة".

- صرح أ/أحمد عز الدين كاتب وخبير في الشئون الاستراتيجية "أعضاء الجماعات التكفيرية الإرهابية يصبوا غضبهم ويصبوا غبائهم ويصبوا ضيق أفقهم على المدنيين الأبرياء وهو أحد مؤشرات العجز".

- صرح اللواء صالح أحمد صالح خبير إدارة الأزمات ووكيل أول وزارة الإنتاج الحربية سابقاً 26 أبريل "جماعة الإخوان إرهاب ذات طابع سياسي وتعاني من أزمة القيم ويؤمنون بفكر لا دولة ولكن ولاية أي الأممية".

- صرح المذيع 3 مايو "الموالون للإخوان يمارسون أعمال عدائية وتحريضية على المقار الشرطية تنال من أمن واستقرار الشارع المصري، وهو جزء من مخططات الإخوان الإرهابية".

- صرحت المذيعة 4 مايو "الإخوان تستهدف منشأت الدولة والمنشأت العامة للتخريب والهدم باستخدام المفرقعات والعبوات الناسفة بدائية الصنع".

- صرحت المذيعة 6 مايو "الإخوان حاولوا قطع الطريق الدولي وأطلقوا الخرطوش عشوائياً بدمياط واشتبكوا مع قوات الأمن مما أدى إلى استشهاد المجند عصام إبراهيم الحسيني من قوة إدارة أمن دمياط بطلق ناري في الرأس".

- صرحت المذيعة 2 يونيه "وزارة الداخلية أحبطت مخخطات لتنظيم الإخوان لجمع معلومات استخبارية لتنفيذ عمليات عدائية ضد الدولة وأجهزة الدولة وخاصة الجيش والشرطة والقضاة والإعلاميين".

- صرح اللواء سفير نور مساعد أول وزير الداخلية الأسبق 2 يونيه "الإخوان المجرمين يشنوا هجمات إعلامية يشوهوا النظام ويستعطفوا الخارج، وتوجد إساءات لجهاز الشرطة لهدمه".

- صرح د/سعد الزنط رئيس مركز الدراسات الاستراتيجية 2 يونيه "جماعة الإخوان نواياها سيئة وعنيفة طوال تاريخها ولم ولن تتغير، وكانت سنة سوداء حكمنا فيها الإخوان".

- الجماعات التكفيرية، ، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح د/أسامة حمدي محافظ كفر الشيخ 15 أبريل "الإرهابيون خسروا دنيتهم وبالعمليات الإرهابية خسروا آخرتهم".

- صرح المذيع 22 أبريل "الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار".

- بعض الدول (قطر، تركيا)، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح العميد أركان حرب عادل العمدة مستشار أكاديمية ناصر العسكرية 14 أبريل "العناصر الإرهابية تستمد قوتها من دعم خارجي من دول إقليمية ودول عظمي".

- صرح اللواء صالح أحمد صالح خبير إدارة الأزمات ووكيل أول وزارة الإنتاج الحربية سابقاً 26 أبريل "قطر وتركيا يدعما التحالف الإخواني الدولي مما أقام علاقات متوترة بينها وبين الدولة".

أطر الأسباب

- مخططات جماعة الإخوان الإرهابية تستهدف تنفيذ عمليات عدائية ضد أجهزة ومؤسسات الدولة.

- أعمال إرهابية لتكبيد قوات الجيش والشرطة خسائر جسيمة.

- العناصر الإرهابية تستهدف هدم الدولة المصرية.

- الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار.

- بعض القنوات ووسائل الإعلام تشعل الصراعات والخلافات بين الأهالي.

- سعي الجماعات التكفيرية إلى تحويل مصر من دولة إلى ولاية وإقامة نظام الأممية.

- الأحداث الإرهابية تستهدف التأثير على القضاء المصري والقوات المسلحة المصرية والداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني.

- وتوجد إساءات لجهاز الشرطة لهدمه.

- العمل الإرهابي الذي استهدف معبد الكرنك بالأقصر محاولة لهدم السياحة المصرية.

أطر الحلول

- ضبط العديد من العناصر الإرهابية والكتفيرية.

- إجراءات غير قتالية يتخذها الجيش في سيناء ضد الجيوب والبؤر الإرهابية.

- إقامة منطقة حدودية عازلة في سيناء، وصرف تعويضات لأبناء سيناء ممن اضطروا إلى مغادرة منازلهم لإقامة تلك المنطقة الآمنة.

- تخصيص أرض لإقامة منطقة صناعية في شمال سيناء.

- إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء.

- تجهيز بنية تحتية لجذب استثمارات صناعية إلى صحراء سيناء الواسعة.

- إقامة مجتمعات عمرانية جديدة في سيناء.

- مقاومة الإرهاب بالمقاومة المعنوية بشرح المباديء الهدامة والمغلوطة وهي وظيفة رجال الدين والأزهر.

- القضاء على الأنفاق وهدمها لأنها طرق وسبل لإدخال الأسلحة والذخيرة لتدمير الأراضي المصرية.

- توجيه ضربات أمنية استباقية وتوجيه حملات أمنية مبكرة تستهدف البؤر الإرهابية لاجهاض مخططات الإخوان الإرهابية.

- تنسيق وتعاون القبائل السيناوية مع القوات المسلحة والشرطة لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية.

- إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين" والذي يتضمن قائمة "كل جماعة أو منظمة أو جمعية أو خلية أو عصابة أياً كان شكلها القانوني أو الواقعي تمارس بعض الأعمال ضد السلام والسلم الاجتماعي والأمن وتهدد النظام العام للدولة وتقوم ببعض الأفعال التي تعد بمثابة اعتداء على البيئة وعلى الآثار ودور العبادة ودور العلم وقطع الطريق والاعتداء على حقوق الأفراد وحرياتهم الشخصية وما إلى ذلك".

- حل 50 جمعية أهلية تابعة للإخوان في 5 محافظات لمخالفتها أحكام القانون.

- توجيه الضربات الاستباقية للأجهزة الأمنية ضد هذه الجماعات التكفيرية لأننا في حالة حرب.

- الحل ثقيل للغاية لذلك يجب التنسيق والتعاون بين كافة المؤسسات والأهالي مع الأجهزة الأمنية.

- توظيف واستثمار إعلامي لتوصيل خطاب إعلامي لدول الغرب.

- السيطرة على الطرق والمدقات لقطع محاور الإمداد على العناصر الإرهابية.

ب- بالنسبة لمعالجة برنامج الحياة اليوم على قناة الحياة لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

1- إطار الصراع Conflict Frame: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 33%، ويظهر إطار الصراع في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات **وتصريحات واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 14 أبريل "الجماعات الإرهابية الموجودة في مصر لا تقل خطورة عن إرهابيين سوريا أو اليمن أو العراق، والعمليات الإرهابية في الشارع لن تفلح".

- صرح د/أسامة حمدي محافظ كفر الشيخ 15 أبريل "تنظيم الإخوان يمارس مخططات عدائية، ونحن نواجه جماعات إرهابية تريد النيل من مصر واستقرارها وتسعى إلى إثارة البلبلة، والفاعل لهذه الجريمة فاقد للإنسانية وفاقد للدين تحول إلى شخص خسيس، ويجب قطع الرأس المفكرة الكبيرة لانها تُحرك الذيول الصغيرة".

- صرحت المذيعة 15 أبريل "الداخلية أعلنت ضبط 21 إرهابياً من أنصار بيت المقدس والإخوان المتهمين بتنفيذ 38 عملية إرهابية وكونوا تحالف سموه جند أنصار الله استهدفت منشأت وأقسام شرطة ومعسكرات أمن مركزي وقوات مسلحة وعدد من المنشأت الحيوية والإعلامية".

- صرح أ/حجاج سلامة مراسل البرنامج 10 يونيه "شهود عيان أكدت أن الإرهابيين يحملون أسلحة ومواد متفجرة لتفجير معبد الكرنك".

2- إطار إسناد المسئولية Responsibility Frame: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 18%، ويظهر إطار إسناد المسئولية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات **وتصريحات واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 5 أبريل "كل هذه الحركات التكفيرية ليس لهم عقيدة ولا وطن، وكلها مسميات حركية لتنظيم الإخوان الإرهابي تنظيم القاعدة".

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 14 أبريل "هناك تنسيق بين الإخوان وعلى رأسهم محمد مرسي وبين تنظيم القاعدة لنشر العنف والإرهاب في مصر".

- صرح د/أسامة حمدي محافظ كفر الشيخ 15 أبريل "تنظيم الإخوان يمارس مخططات عدائية، ونحن نواجه جماعات إرهابية تريد النيل من مصر واستقرارها وتسعى إلى إثارة البلبلة، والفاعل لهذه الجريمة فاقد للإنسانية وفاقد للدين تحول إلى شخص خسيس، ويجب قطع الرأس المفكرة الكبيرة لانها تُحرك الذيول الصغيرة".

- صرحت المذيعة 15 أبريل "الداخلية أعلنت ضبط 21 إرهابياً من أنصار بيت المقدس والإخوان المتهمين بتنفيذ 38 عملية إرهابية وكونوا تحالف سموه جند أنصار الله استهدفت منشأت وأقسام شرطة ومعسكرات أمن مركزي وقوات مسلحة وعدد من المنشأت الحيوية والإعلامية".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 29 أبريل "التهديد من أنصار بيت المقدس أصبح مهدد لكل بيت وقبيلة سيناوية ولا بد من تطهيرها".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "جماعة الإخوان لديها القدرة على استثمار أي أخطاء من النظام لصالحهم وتشويه صورته".

3- إطار الخلاف السياسي: جاء في الترتيب الثالث بنسبة 16%، ويظهر إطار الخلاف السياسي في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 14 أبريل "هناك تنسيق بين الإخوان وعلى رأسهم محمد مرسي وبين تنظيم القاعدة لنشر العنف والإرهاب في مصر".

- صرح د/أسامة حمدي محافظ كفر الشيخ 15 أبريل "تنظيم الإخوان يمارس مخططات عدائية، ونحن نواجه جماعات إرهابية تريد النيل من مصر واستقرارها وتسعى إلى إثارة البلبلة، والفاعل لهذه الجريمة فاقد للإنسانية وفاقد للدين تحول إلى شخص خسيس، ويجب قطع الرأس المفكرة الكبيرة لانها تُحرك الذيول الصغيرة".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "جماعة الإخوان لديها القدرة على استثمار أي أخطاء من النظام لصالحهم وتشويه صورته".

4- إطار المؤامرة: جاء في المرتبة الرابعة بنسبة 10.2%، ويظهر إطار المؤامرة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح اللواء سامح سيف اليزل خبير أمني واستراتيجي 20 أبريل "بعض الدول الغربية سعيدة بوجود تهديدات إرهابية على مصر".

- صرح اللواء نصر سليم رئيس جهاز الاستطلاع الأسبق 9 مايو "هناك دول تخطط وتدبر عمليات الإرهاب في مصر، وهناك معركة عقول قبل معركة التدمير بين العقول التي تصنع المتفجرات ورجال المفرقعات التابعين للشرطة والجيش".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "الأمريكان لا ينتمون لأحد وهدفهم تحقيق مصالحهم سواء مع الإخوان أو بدونهم".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "النظام التركي الذي يدعم جماعة الإخوان أخر من يتحدث عن الديمقراطية لأنه قائم على الاستبدادية والديكتاتورية".

- صرح اللواء نصر سالم رئيس جهاز الاستطلاع بجهاز المخابرات الحربية الأسبق 17 يونيه "هناك دول وأجهزة مخابراتية تدير هذا الإرهاب باحترافية على أعلى ما يكون لتحقيق أهدافهم".

5- إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية Human Interest Frame: جاء في المرتبة الرابعة بنسبة 10%، ويظهر إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات **وتصريحات واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المفتي 12 أبريل "مصر ستنتصر على الإرهاب إن عاجلاً أم آجلاً، والتفجيرات ضد جنودنا لن ترهب أبناء مصر هذه الممارسات الفاجرة، ولا يعلم هؤلاء الإرهابيين أن دم المصريين ثمنه غالي".

- صرحت المذيعة 15 أبريل "هجوم إرهابي بتفجير عبوة ناسفة أدت لاستشهاد طالبين وإصابة 3 آخرين من مقاتلي الكلية الحربية الأبطال".

- صرحت المذيعة 20 أبريل "استشهاد 3 من رجال الجيش في تفجير مدرعة بعبوة ناسفة أثناء قيامهم بواجبهم الوطني في ملاحقة المهربين والعناصر الإجرامية".

- صرحت المذيعة 22 أبريل "استشهاد ضابط ومجند على يد مجهولين بدراجة نارية أطلقوا عليهم أعيرة نارية".

- صرحت المذيعة 3 مايو "استشهاد شرطيين في هجوم مسلحين على كمين شرطة بمنطقة الهرم".

6- **إطار المصلحة العامة:** جاء في المرتبة السادسة بنسبة 6.8%، ويظهر إطار المصلحة العامة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح المتحدث العسكري 5 أبريل "القوات المسلحة تواصل حملات تطهير سيناء من الإرهابيين".

- صرح المتحدث العسكري 9 أبريل "القوات المسلحة قادرة على دحر الإرهاب مهما كلف ذلك من التضحيات" واستطرد قائلاً "حصيلة ضخمة من الخسائر لدى الجماعات التكفيرية الإرهابية حيث تم ضبط وتدمير 8 مناطق هروب خاصة بالعناصر الإرهابية وعدد من مواسير الصرف الصحي القديمة والأنفاق تحت سطح الأرض المبطن بالخشب".

- صرح المتحدث العسكري 20 أبريل "الجيش تمكن من تنفيذ عدة مداهمات ضد العناصر الإرهابية".

- صرح اللواء دكتور أحمد عبد الحليم عضو المجلس المصري للشئون الخارجية 13 مايو "الرئيس السيسي تحدث في نقاط في منتهى الأهمية تتضمن القضاء على الأنفاق في سيناء".

- صرح الشيخ نعيم جبر المنسق العام لشئون قبائل سيناء 13 مايو "إعلان الرئيس السيسي عن تدشين عدد من المشروعات القومية لتنمية سيناء".

- صرح اللواء محمد بدر محافظ الأقصر 10 يونيه "تواجد أمني متواصل على المنشأت السياحية والحيوية".

- صرح اللواء مصطفى أبو ليلة مساعد أول وزير الداخلية الأسبق 13 يونيه "منطقة معبد الكرنك بالأقصر بها ارتكاز أمني وخدمات سرية للضباط والأفراد لضبط العناصر الإرهابية".

7- إطار التعاون Co-operation Frame: جاء في المرتبة السابعة والأخيرة بنسبة 2.4%، ويظهر إطار التعاون في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات **واصفة للأزمة على سبيل المثال:**

- صرح الأستاذ أحمد البلك مدير الوكالة الألمانية بشمال سيناء 27 أبريل "القبائل العربية كلها ومنها قبيلة ترابين تساعد الجيش والشرطة وتساندهم في حربها ضد الإرهاب وهذا يعتبر إمداد وتحرك لوجيستي".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 29 أبريل "الناس فاض بيها الكيل، ولسنا قبائل مسلحة بل نحن أناس وطنيين وعندنا عادات وتقاليد، وأغلب الجماعات التكفيرية في سيناء هم من خارج قبائل سيناء".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 10 مايو "ننسق مع الأجهزة السيادية في مواجهة الإرهاب والتنظيمات التكفيرية".

- صرح اللواء دكتور أحمد عبد الحليم عضو المجلس المصري للشئون الخارجية 13 مايو "وزارتي الدفاع والداخلية وقبائل سيناء هم الأضلع الثلاث لمحاربة الإرهاب والقضاء عليه في سيناء".

- صرح المتحدث العسكري 17 يونيه "جهود أبناء سيناء الشرفاء واضحة".

الأفكار الرئيسية

- اشتباكات مع الإرهابيين في سيناء.
- مقتل 15 إرهابياً واستشهاد 5 جنود.
- استشهاد شرطي وإصابة مواطنين في انفجار أعلى كوبري 15 مايو.
- الداخلية تعلن تصفية همام عطية مؤسس تنظيم أجناد مصر.
- إحباط عمليات إرهابية.
- قصف جوي لمسلحين في سيناء.

- عمليات استباقية ومداهمة للعناصر التكفيرية وقصف البؤر الإرهابية في سيناء.

- استشهاد 6 من رجال القوات المسلحة في انفجار مدرعة وسيارة مفخخة تقتحم قسم ثالث العريش وتقتل 7 وتصيب 25.

- قوات الأمن تتصدى لهجوم مسلح.

- تفجير عبوة ناسفة أدت لاستشهاد طالبين وإصابة ثلاثة آخرين من مقاتلي الكلية الحربية الأبطال أمام استاد كفر الشيخ.

- استشهاد 3 من رجال الجيش في تفجير مدرعة بعبوة ناسفة أثناء قيامهم بواجبهم الوطني في ملاحقة المهربين والعناصر الاجرامية.

- استشهاد ضابط ومجند على يد مجهولين بدراجة نارية أطلقوا عليهم أعيرة نارية.

- مقتل 17 تكفيري في قصف جوي لتجمع مسلحين وإصابة 20 وتدمير 30 بؤرة إرهابية.

- تعاون قبائل سيناء مع الجيش والشرطة لمواجهة الإرهابيين والجماعات التكفيرية.

- حلف القبائل السيناوية يطالب كل القبائل والعائلات بتطهير نفسها من المنضمين لتنظيم أنصار بيت المقدس.

- ضبط خلايا إرهابية لجماعة الإخوان استهدفت الشرطة والقوات المسلحة.

- مقتل 29 إرهابياً في عمليات مداهمات للجيش بسيناء.

- استمرار الحرب ضد الإرهاب.

- مقتل 7 عناصر تكفيرية وضبط 27 آخرين بالشيخ زويد.

- مقتل 725 إرهابياً والقبض على 1823 آخرين.

- ضبط 6 قذائف هاون وصواريخ ومدفع مضاد للطائرات.

- ضبط خلايا إرهابية لجماعة الإخوان استهدفت الشرطة والقوات المسلحة.

- استشهاد شرطيين في هجوم مسلحين على كمين شرطة بمنطقة الهرم.

- مصرع إرهابيين وإصابة ثالث بعد محاولتهم اجتياز النطاق الأمني لمعبد الكرنك لتفجيره.

- الجيش يحبط عملاً إرهابياً ضخماً ويقتل 7 تكفيريين ويدمر مخزنين أسلحة.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

- مذيع: حادث مؤسف – مسلسل الإرهاب – عناصر إرهابية – مصرع – إصابة – استشهاد – عناصر التأمين – أبطالنا – أعمال تمشيط – مطاردة – تصفية – اشتباكات – جماعات تكفيرية – مقتل – قذائف – حالات خطيرة – حملات تطهير سيناء – إرهابيين – حادث إرهابي – اغتيال – عبوة ناسفة – هجوم مسلحين – كمين شرطة – استشهاد – أعيرة نارية – دراجة نارية – مجهولين – ضباط – مجند – الجيش – تفجير – مدرعة – واجب وطني – ملاحقة المهربين – العناصر الإجرامية – هجوم إرهابي – مقاتلي – إصابة – حملات تطهير سيناء من الإرهابيين.

- ضيوف: حادث إرهابي – اغتيال – عبوة ناسفة – كردون أمني – رفع آثار الانفجار – عبوة بدائية الصنع – تمركز أمني – خلية – تنظيم – إحكام السيطرة – تكثيف الجهود الأمنية – بندقية – طبنجة – قيادي – جهادي = رد فعل – رد إنتقامي – عمليات إنتقامية - براميل متفجرات – ألغام – مواد لتصنيع العبوات الناسفة – أسلحة ثقيلة – إحباط عمليات إرهابية - صور مروعة – سيارات مفخخة – إجرام – حرب ضحايا – حوادث مؤسفة – أوغاد – ممارسات فاجرة - هجوم إرهابي جديد – اشتباكات مسلحة – إجراءات مشددة – عمليات قنص - حادث صعب – خسة وجبن – فئة ضالة – قصف جوي – تجمع مسلحين - تشن هجوماً - تجمعات بيت المقدس - ذبح - إمداد – تحرك لوجيستي - قذائف هاون – صواريخ – مدافع مضادة للطائرات - إهدار دم – أجهزة سيادية - وقائع تخريبية – متورط – وقائع إرهابية – خلايا إخوانية - مسلحين ملثمين- إجتياز النطاق الأمني –حادث إرهابي – استهدف - ضرب السياحة - المحاولة كانت فاشل - العملية الإرهابية فاشلة - شهود عيان - أسلحة - مواد متفجرة – تفجير.

الشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها

الرئيس السيسي، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح اللواء دكتور أحمد عبد الحليم عضو المجلس المصري للشئون الخارجية 13 مايو "الرئيس السيسي تحدث في نقاط في منتهى الأهمية تتضمن القضاء على الأنفاق في سيناء".

- صرح الشيخ نعيم جبر المنسق العام لشئون قبائل سيناء 13 مايو "إعلان الرئيس السيسي عن تدشين عدد من المشروعات القومية لتنمية سيناء".

القوات المسلحة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- أبطالنا يواجهون الإرهاب ويتصدوا للإرهابيين.

- صرح أ/حاتم البلك مراسل صحفي 5 أبريل "قوات الشرطة والجيش تتصدى لهجمات مسلحة جديدة وتلاحق الإرهابيين".

- صرح المتحدث العسكري 5 أبريل "القوات المسلحة تواصل حملات تطهير سيناء من الإرهابيين".

- صرح المتحدث العسكري 9 أبريل "القوات المسلحة قادرة على دحر الإرهاب مهما كلف ذلك من التضحيات" واستطرد قائلاً "حصيلة ضخمة من الخسائر لدى الجماعات التكفيرية الإرهابية حيث تم ضبط وتدمير 8 مناطق هروب خاصة بالعناصر الإرهابية وعدد من مواسير الصرف الصحي القديمة والأنفاق تحت سطح الأرض المبطن بالخشب".

- القوات المسلحة شهداء. 12 أبريل.

- صرحت المذيعة 15 أبريل "هجوم إرهابي بتفجير عبوة ناسفة أدت لاستشهاد طالبين وإصابة 3 آخرين من مقاتلي الكلية الحربية الأبطال".

- صرح المتحدث العسكري 20 أبريل "الجيش تمكن من تنفيذ عدة مداهمات ضد العناصر الإرهابية.

- صرحت المذيعة 20 أبريل "استشهاد 3 من رجال الجيش في تفجير مدرعة بعبوة ناسفة أثناء قيامهم بواجبهم الوطني في ملاحقة المهربين والعناصر الإجرامية".

- القوات المسلحة تحبط 3 محاولات لاستهداف قوات بطريق العريش برفح. 22 أبريل

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 29 أبريل "لدينا جيش منظم".

- بيان مؤتمر قبائل سيناء 10 مايو: إهدار دم من يشارك في العمليات الإرهابية.

قوات الأمن الشرطية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 12 أبريل "الحادث نتيجة تعامل القوات الأمنية المكلفة بتأمين قسم ثالث العريش مع عربية نص نقل اقتحمت الحواجز الأمنية تبين أنها مفخخة ومحملة بكميات كبيرة من المواد المتفجرة".

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 14 أبريل "مأمور قسم العريش تعرض لإطلاق النيران أثناء تفقده الأوضاع الأمنية بمحيط القسم".

- صرح اللواء محمد بدر محافظ الأقصر 10 يونيه "تواجد أمني متواصل على المنشأت السياحية والحيوية".

- صرح د/ممدوح الدماطي وزير الآثار 10 يونيه "العملية الإرهابية أكدت يقظة الأمن وفشل الإرهاب في تنفيذ مخططاته لهدم الدولة".

- صرح د/خالد رامي وزير السياحة 10 يونيه "قوات الأمن نجحت في إحباط العملية الإرهابية الفاشلة لاستهداف السياحة، والعملية الإرهابية الفاشلة أكبر دعاية وأكبر دليل على أن مصر وقوات الشرطة قادرة على حماية زوراها".

- صرح اللواء مصطفى أبو ليلة مساعد أول وزير الداخلية الأسبق 13 يونيه "منطقة معبد الكرنك بالأقصر بها ارتكاز أمني وخدمات سرية للضباط والأفراد لضبط العناصر الإرهابية".

القبائل السيناوية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح الأستاذ أحمد البلك مدير الوكالة الألمانية بشمال سيناء 27 أبريل "القبائل العربية كلها ومنها قبيلة ترابين تساعد الجيش والشرطة وتساندهم في حربها ضد الإرهاب وهذا يعتبر إمداد وتحرك لوجيستي".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 29 أبريل "الناس فاض بيها الكيل، ولسنا قبائل مسلحة بل نحن أناس وطنيين وعندنا عادات وتقاليد، وأغلب الجماعات التكفيرية في سيناء هم من خارج قبائل سيناء".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 10 مايو "ننسق مع الأجهزة السيادية في مواجهة الإرهاب والتنظيمات التكفيرية".

- صرح اللواء دكتور أحمد عبد الحليم عضو المجلس المصري للشئون الخارجية 13 مايو "وزارتي الدفاع والداخلية وقبائل سيناء هم الأضلع الثلاث لمحاربة الإرهاب والقضاء عليه في سيناء".

- صرح المتحدث العسكري 17 يونيه "جهود أبناء سيناء الشرفاء واضحة".

الرئيس المعزول محمد مرسي، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 14 أبريل "هناك تنسيق بين الإخوان وعلى رأسهم محمد مرسي وبين تنظيم القاعدة لنشر العنف والإرهاب في مصر".

الجماعات التكفيرية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- يزرعون عبوات ناسفة ويطلقون النيران على القضاة وأفراد الجيش والشرطة.

- صرح المفتي 12 أبريل "مصر ستنتصر على الإرهاب إن عاجلاً أم آجلاً، والتفجيرات ضد جنودنا لن ترهب أبناء مصر هذه الممارسات الفاجرة، ولا يعلم هؤلاء الإرهابيين أن دم المصريين ثمنه غالي".

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية "الجماعات الإرهابية الموجودة في مصر لا تقل خطورة عن إرهابيين سوريا أو اليمن أو العراق، والعمليات الإرهابية في الشارع لن تفلح". 14 أبريل

-التكفيرية باستمرار في تناقص وسوف ينتهوا وهي مسألة وقت، وعملية تطهير سيناء مستمرة ولن تتوقف".

- صرح المستشار محمد عبده صالح أمين صندوق نادي قضاة مصر ونائب رئيس محكمة النقض 16 مايو "الإرهابيون دائماً يطعنون من الخلف وهم مجموعة من الشواذ".

- صرح الدكتور حسام عبد الغفار المتحدث باسم وزارة الصحة 16 مايو "خسة في الفعل خسة في التمثيل خسة في الأداء فهم أعداء الحياة أعداء مصر أعداء للمصريين".

- صرحت المذيعة 10 يونيه "الجماعة الإرهابية تفسد أي أجواء في مصر".

- صرح اللواء محمد بدر محافظ الأقصر 10 يونيه "حادث معبد الكرنك عملية إرهابية خسيسة والإرهابيون لم يتمكنوا من استهداف معبد الكرنك وتم تصفية اثنين من بينهم".

تنظيم القاعدة، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- "هناك تنسيق بين الإخوان وتنظيم القاعدة لتنفيذ عدة عمليات إرهابية على الحدود المصرية" تصريح المتحدث باسم وزارة الداخلية. 14 أبريل

- زعيم تنظيم أجناد مصر الإرهابي، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهر بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- العثور على 18 قنبلة وأسلحة داخل منزله.

جماعة الإخوان، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية 5 أبريل "كل هذه الحركات التكفيرية ليس لهم عقيدة ولا وطن، وكلها مسميات حركية لتنظيم الإخوان الإرهابي تنظيم القاعدة".

- صرح د/أسامة حمدي محافظ كفر الشيخ 15 أبريل "تنظيم الإخوان يمارس مخططات عدائية، ونحن نواجه جماعات إرهابية تريد النيل من مصر واستقرارها وتسعى إلى إثارة البلبلة، والفاعل لهذه الجريمة فاقد للإنسانية وفاقد للدين تحول إلى شخص خسيس، ويجب قطع الرأس المفكرة الكبيرة لانها تُحرك الذيول الصغيرة".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "جماعة الإخوان لديها القدرة على استثمار أي أخطاء من النظام لصالحهم وتشويه صورته".

أنصار بيت المقدس، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:

- صفحاتهم نشرت صور للحادث. 12 أبريل

- صرحت المذيعة 15 أبريل "الداخلية أعلنت ضبط 21 إرهابياً من أنصار بيت المقدس والإخوان المتهمين بتنفيذ 38 عملية إرهابية وكونوا تحالف سموه جند أنصار الله استهدفت منشأت وأقسام شرطة ومعسكرات أمن مركزي وقوات مسلحة وعدد من المنشأت الحيوية والإعلامية".

- صرح الشيخ موسى الدلح أحد مشايخ إحدى القبائل السيناوية 29 أبريل "التهديد من أنصار بيت المقدس أصبح مهدد لكل بيت وقبيلة سيناوية ولا بد من تطهيرها".

تنظيم ولاية سيناء، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- تبنى الهجوم الإرهابي على قسم ثالث العريش. 12 أبريل

- بعض الدول، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح اللواء سامح سيف اليزل خبير أمني واستراتيجي 20 أبريل "بعض الدول الغربية سعيدة بوجود تهديدات إرهابية على مصر".

- صرح اللواء نصر سليم رئيس جهاز الاستطلاع الأسبق 9 مايو "هناك دول تخطط وتدبر عمليات الإرهاب في مصر، وهناك معركة عقول قبل معركة التدمير بين العقول التي تصنع المتفجرات ورجال المفرقعات التابعين للشرطة والجيش".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "الأمريكان لا ينتمون لأحد وهدفهم تحقيق مصالحهم سواء مع الإخوان أو بدونهم".

- صرح د/عمرو الشوبكي برلماني سابق وكاتب ومحلل سياسي 10 يونيه "النظام التركي الذي يدعم جماعة الإخوان أخر من يتحدث عن الديمقراطية لأنه قائم على الاستبدادية والديكتاتورية".

- صرح اللواء نصر سالم رئيس جهاز الاستطلاع بجهاز المخابرات الحربية الأسبق 17 يونيه "هناك دول وأجهزة مخابراتية تدير هذا الإرهاب باحترافية على أعلى ما يكون لتحقيق أهدافهم".

أطر الأسباب

- إثارة الفوضى والبلبلة في البلاد

- الثأر نتيجة الثورة ضد حكم الإخوان

- اعترضاً على الأحكام القضائية الصادرة ضد قيادات الإخوان

– التفجيرات ضد الجنود ممارسات فاجرة تحاول التنظيمات الإرهابية القيام بها رغبة في إثارة الفزع على الحدود المصرية.

– تنسيق بين الإخوان وعلى رأسهم محمد مرسي وتنظيم القاعدة لتنفيذ عدة عمليات إرهابية على الحدود المصرية لإثارة البلبلة والفوضى في البلاد.

– بعض الدول الغربية سعيدة بوجود تهديدات إرهابية على مصر.

– هناك مخطط لاستهداف السياحة وإثارة الفوضى في البلاد.

– الإرهاب لم يقتصر على حمل السلاح فحسب وإنما هناك عوامل كثيرة تساهم فيه مثل البيئة الحاضنة والأفكار التكفيرية.

أطر الحلول

– على الأجهزة الأمنية تكثيف جهودها من عمليات البحث للوصول إلى أماكن الإرهابيين.

– تنفيذ وتكثيف العمليات الاستباقية وعمليات المداهمة ضد العناصر التكفيرية.

– الجيش تمكن من تنفيذ عدة مداهمات ضد العناصر الإرهابية.

– تعاون قبائل سيناء مع الجيش والشرطة لمواجهة الإرهابيين والجماعات التكفيرية.

– حلف القبائل السيناوية يطالب كل القبائل والعائلات بتطهير نفسها من المنضمين لتنظيم أنصار بيت المقدس عن طريق التشميس أي الطرد من القبيلة في الأعراف السيناوية.

– تنسيق قبائل سيناء مع الأجهزة السيادية في مواجهة الإرهاب والتنظيمات التكفيرية.

– بيان مؤتمر قبائل سيناء: إهدار دم من يشارك في العمليات الإرهابية.

– الرئيس السيسي تحدث في نقاط في منتهى الأهمية تتضمن القضاء على الأنفاق في سيناء.

– إعلان الرئيس السيسي عن تدشين عدد من المشروعات القومية لتنمية سيناء.

- لابد أن تتخذ الأجهزة الأمنية إجراءات أمنية مكثفة خلال الفترة القادمة.

- تعاون المواطنين مع الشرطة والإبلاغ عن أي شخص يُشتبه فيه لاتخاذ اللازم.

ثانياً: أطر معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة

أ- بالنسبة لأطر معالجة برنامج صفحة جديدة على قناة النيل لايف لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

1- إطار الصراع Conflict Frame: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 37%، ويظهر إطار الصراع في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 21 أبريل "الحكم 20 عاماً ضد مرسي في تهم استعراض القوة والعنف والقبض والاحتجاز المقترن بالتعديات البدنية وإحراز الأسلحة والذخائر بدون تراخيص".

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني".

- صرح المذيع 15 مايو "الهجوم الإرهابي المسلح حادث غادر ومؤسف طال القضاة نتيجة الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان".

- صرح المستشار محمد كامل رئيس محكمة الاستئناف بالقاهرة 17 مايو "تلك الأعمال الإرهابية التي تستهدف قضاة مصر لن تؤثر على أن نظل صامدين ونحكم بالعدل في كافة القضايا المعروضة".

- صرح المذيع 22 أبريل "الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار".

- صرح المستشار عمر عبد الرازق رئيس محكمة أمن الدولة السابق 16 مايو "الإرهابيون حاولوا بتر محكمة العريش بقتل قضاتها".

- صرح المستشار محمد حامد الجمل رئيس مجلس الدولة الأسبق 19 مايو "الإخوان من زمان يستهدفوا القضاء والقضاة، والإخوان جماعة سرية عندها تنظيم سري به شقين شق يستخدم العنف والقتل والرصاص والقنابل وشق يستخدم عملية الدعاية السوداء لتأكيد أحقيتهم في أنهم يستولوا على السلطة وذلك لهدم الدولة".

2- إطار الخلاف السياسي: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 21%، ويظهر إطار الخلاف السياسي في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 22 أبريل "الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار".

- صرح المذيع 15 مايو "الهجوم الإرهابي المسلح حادث غادر ومؤسف طال القضاة نتيجة الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان".

- صرح المستشار محمد كامل رئيس محكمة الاستئناف بالقاهرة 17 مايو "تلك الأعمال الإرهابية التي تستهدف قضاة مصر لن تؤثر على أن نظل صامدين ونحكم بالعدل في كافة القضايا المعروضة".

- صرح المذيع 16 يونيه "هناك استنفار أمني ووزير الداخلية أكد أن الوزارة في حالة تأهب تحسباً لوقوع أي أعمال عنف من قبل المساندين أو المناصرين لتنظيم الإخوان".

3- إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية Human Interest Frame: جاء في المرتبة الثانية مكرر بنسبة 21%، ويظهر إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 10 مايو "نجاة المستشار معتز خفاجي قاضي أحداث الارشاد من محاولة اغتيال بعد تفجير سيارته وتم تحطيم 3 سيارات وتحطيم واجهة المنزل".

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

- صرح المستشار سيد هاشم المدعي العسكري السابق 16 مايو "يقف رجال القضاء شامخون كما وقف ضباط وجنود القوات المسلحة والشرطة يقدمون الغالي والنفيس والدماء في سبيل الوطن، وعدالة هذا القضاء الشامخ ذو التاريخ العريق فالعدل يرجع إلى آلاف السنين".

- صرح المستشار محمد كامل رئيس محكمة الاستئناف بالقاهرة 17 مايو "العمليات الإرهابية قتلت 3 من شباب القضاة وسائقهم".

4- إطار المؤامرة: جاء في المرتبة الثانية مكرر بنسبة 21%، ويظهر إطار المؤامرة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 21 أبريل "الإدارة التي تدير جماعة الإخوان المسلمين موجودة في الأراضي التركية".

- صرح أ/ماهر فرغلي كاتب ومتخصص في شئون الجماعات الدينية 21 أبريل "جزء من الإخوان الهاربين من الأحكام القضائية موجود في تركيا وقطر وماليزيا، والجزء الموجود في تركيا جزء فاعل رئيسي أسس تحالف ما يسمى تحالف الشرعية ثم شكلوا المجلس الثورة".

- صرح المستشار محمد حامد الجمل رئيس مجلس الدولة الأسبق 19 مايو "هناك هجمة شرسة على القضاة من قبل بلاد خارج مصر التي أعلنت تحفظها على الأحكام القضائية الخاصة بقضية التخابر واقتحام السجون".

- صرح د/أحمد رفعت أستاذ القانون الدولي 20 مايو "التدخلات الأجنبية في مصر لم تنقطع على مدار السنوات الأربع الأخيرة، وأبرز ملمح لها التعليق على الأحكام القضائية خاصة على الإخوان".

الأفكار الرئيسية

- الحكم بسجن الرئيس المعزول مرسي 20 عاماً في قضية قصر الاتحادية.

- تهديد ووعيد بعد صدور أحكام قضائية على الإخوان.

- نجاة المستشار معتز خفاجي قاضي أحداث الارشاد من محاولة اغتيال.

- إحالة أوراق مرسي وقيادات إخوانية للمفتي في قضية الهروب من السجن.

- حادث مؤسف في العريش استهدف قضاة مصر.

- تنفيذ حكم الإعدام بحق 6 من المحكوم عليهم بقضية خلية عرب شركس الإرهابية.

- تداعيات حكم الإعدام على مرسي وقيادات الإخوان.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

- مذيع: الحكم - تهم استعراض القوة - العنف - القبض - الاحتجاز المقترن بالتعديات البدنية - إحراز الأسلحة والذخائر بدون تراخيص- تهديد – وعيد - أحداث الارشاد – محاولة اغتيال – تمشيط محيط الانفجار – رجال المفرقعات - تحطيم – تفجير سيارة - الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة - أداء دورهم الوطني - الهجوم الإرهابي المسلح - حادث غادر ومؤسف - طال القضاة - الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان - حكم الإعدام - الرئيس المعزول محمد مرسي - استناداً على تسجيلات صوتية - مكالمات هاتفية - تسلل - العناصر الأجنبية - إحالة أوراق مرسي و16 من قيادات الإخوان إلى فضيلة المفتي - قضية التخابر - حماس - حزب الله اللبناني - اقتحام

السجون – نهب محتويات – الاستيلاء على المخازن – أسلحة وذخائر– وتمكين المسجونين من الهرب – إضرام النيران.

– ضيوف: مباني حكومية وشرطية وتخريبها – إفشاء أسرار الدفاع – تمويل الإرهاب – تدريبات عسكرية – تحقيق أغراض التنظيم الدولي للإخوان – ارتكاب أفعال – المساس باستقلال البلاد ووحدة وسلامة أراضيها".هجوم إرهابي – هجوم مسلح – أعمال عنف وإرهاب – أسلحة ثقيلة – حادث غادر ومؤسف – رد سافر وغادر – الإعدام– خلية – عرب شركس – استنفار أمني – حالة تأهب – الإعادم شنقاً – أحكام الإعدام – نقضها من تلقاء نفسها – وفق القانون – إعلان حالة الاستنفار الأمني– وزيادة حركة الاشتباه".

الشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها

القضاة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهرت بصورة إيجابية،** ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

– صرح د/عادل عامر أستاذ القانون جامعة طنطا 21 أبريل "القضاء المصري لا ينظر إلى القضايا بمنظور سياسي، والقضاء المصري لا يحكم إلا بما عُرض عليه من أدلة مادية في الأوراق وتكون متوافرة ومتناسقة".

– صرح أ/ماهر فرغلي كاتب ومتخصص في شئون الجماعات الدينية 21 أبريل "الحكم القضائي جاء متوازناً بشكل كبير جداً رغم أنه مُتهم بأنه قضاء مسيس".

– صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

– صرح المستشار سيد هاشم المدعي العسكري السابق 16 مايو "يقف رجال القضاء شامخون كما وقف ضباط وجنود القوات المسلحة والشرطة يقدمون الغالي والنفيس

والدماء في سبيل الوطن، وعدالة هذا القضاء الشامخ ذو التاريخ العريق فالعدل يرجع إلى آلاف السنين".

- صرح المستشار محمد كامل رئيس محكمة الاستئناف بالقاهرة 17 مايو "تلك الأعمال الإرهابية التي تستهدف قضاة مصر لن تؤثر على أن نظل صامدين ونحكم بالعدل في كافة القضايا المعروضة".

الأجهزة الأمنية (وزارة الداخلية ورجال الشرطة)، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

- صرح المذيع 16 يونيه "هناك استنفار أمني ووزير الداخلية أكد أن الوزارة في حالة تأهب تحسباً لوقوع أي أعمال عنف من قبل المساندين أو المناصرين لتنظيم الإخوان".

- صرح اللواء طارق خضر أستاذ القانون الدستوري بكلية الشرطة 16 يونيه "يحسب لوزير الداخلية أنه زود التواجد الشرطي على المنشأت الحيوية وزود الأكمنة عدة مرات على الطرق الزراعية والصحراوية".

رجال القوات المسلحة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 10 مايو "للأسف هذه الأحداث الإرهابية أصبحت متكررة وتحدث ولكن بالتأكيد لا يكون لها تأثير على القضاء المصري أو القوات المسلحة المصرية أو الداخلية المصرية في أداء دورهم الوطني، كل هذه الأمور يكون لها تأثير إيجابي سواء على وزارة الداخلية أو القوات المسلحة أو رجال القضاء لكي يأدوا واجبهم المنوط به في الفترة القادمة ولن يكون لديه أي تخوف لأداء المهمة الوطنية التي يقومون بها من خلال عملهم".

جماعة الإخوان والتنظيمات التكفيرية الإرهابية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح أ/ماهر فرغلي كاتب ومتخصص في شئون الجماعات الدينية 21 أبريل "جماعة الإخوان حصل لها خلخلة بنيوية في هيكلها تماماً داخل مصر، وأصبحت أربع أقسام: قسم داخل السجون، وقسم هارب جزء منه متورط في مظاهرات وفعاليات ضد النظام القائم وجزء آثر السكوت وآثر الإنزواء وجزء خارج البلاد في تركيا وقطر وماليزيا وبعض البلدان الأخرى".

- صرح المذيع 22 أبريل "الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار".

- صرح المذيع 16 مايو "إحالة أوراق مرسي و16 من قيادات الإخوان إلى فضيلة المفتي في قضية التخابر مع حماس وحزب الله اللبناني، واقتحام السجون ونهب محتوياتها والاستيلاء على المخازن وما بها من أسلحة وذخائر، وتمكين المسجونين من الهرب، وإضرام النيران في مباني حكومية وشرطية وتخريبها، وإفشاء أسرار الدفاع عن البلاد لدولة أجنبية، وتمويل الإرهاب، وتدريبات عسكرية لتحقيق أغراض التنظيم الدولي للإخوان، وارتكاب أفعال تؤدي إلى المساس باستقلال البلاد ووحدة وسلامة أراضيها".

- صرح المستشار عمر عبد الرازق رئيس محكمة أمن الدولة السابق 16 مايو "الإرهابيون حاولوا بتر محكمة العريش بقتل قضاتها".

- صرح المستشار محمد حامد الجمل رئيس مجلس الدولة الأسبق 19 مايو "الإخوان من زمان يستهدفوا القضاء والقضاة، والإخوان جماعة سرية عندها تنظيم سري به شقين شق يستخدم العنف والقتل والرصاص والقنابل وشق يستخدم عملية الدعاية السوداء لتأكيد أحقيتهم في أنهم يستولوا على السلطة وذلك لهدم الدولة".

- صرح أ/محمود مسلم رئيس تحرير المصري اليوم 16 يونيه "الإخوان بيضحكوا على الناس بشوية حركات داخل القفص، وأنصار الإخوان سيظلون في هذا الوهم لحين يروا تنفيذ حكم الإعدام على المدانين، ولن يُطبق عليهم عفو، وهي بداية النهاية فالإخوان

انتهجوا الإرهاب والعنف طريقاً للسلطة أو للعودة للسلطة، فهم يستمرأوا فكرة الخيانة والاستقواء بالخارج للتأثير على الدولة المصرية".

– صرح اللواء طارق خضر أستاذ القانون الدستوري بكلية الشرطة 16 يونيه "جرائم الإخوان ترتب عليها تخطيط وتنفيذ وقطع طرق وقتل ضباط شرطة وقتل مجندين داخل السجون والشروع في قتل ضباط آخرين والشروع في قتل مجندين وقتل مسجونين وهروب مسجونين".

بعض البلدان (تركيا، قطر، ماليزيا، باكستان)، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

– صرحت المذيعة 21 أبريل "الإدارة التي تدير جماعة الإخوان المسلمين موجودة في الأراضي التركية".

– صرح أ/ماهر فرغلي كاتب ومتخصص في شئون الجماعات الدينية 21 أبريل "جزء من الإخوان الهاربين من الأحكام القضائية موجود في تركيا وقطر وماليزيا، والجزء الموجود في تركيا جزء فاعل رئيسي أسس تحالف ما يسمى تحالف الشرعية ثم شكلوا المجلس الثورة".

– صرح المستشار محمد حامد الجمل رئيس مجلس الدولة الأسبق 19 مايو "هناك هجمة شرسة على القضاة من قبل بلاد خارج مصر التي أعلنت تحفظها على الأحكام القضائية الخاصة بقضية التخابر واقتحام السجون".

– صرح د/أحمد رفعت أستاذ القانون الدولي 20 مايو "التدخلات الأجنبية في مصر لم تنقطع على مدار السنوات الأربع الأخيرة، وأبرز ملمح لها التعليق على الأحكام القضائية خاصة على الإخوان".

أطر الأسباب

– الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان الإرهابية، وأطلقوا تهديدات عبر المواقع الإلكترونية وأصدروا بيانات يقولون فيها للمصريين أنهم لن يهنئوا بالاستقرار.

- محاولة ترهيب القضاة للتراجع في أحكامهم القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان.

- الأحداث الإرهابية تستهدف التأثير على رجال القضاء في أداء دورهم الوطني.

- اغتيال قضاة مصر كتداعيات النطق بأحكام الإعدام لمرسي وقيادات الإخوان.

- تعليق بعض الدول (قطر، تركيا، حماس، باكستان) على الأحكام القضائية الصادرة على مرسي وقيادات الإخوان.

أطر الحلول

- نقل كافة مقار دوائر محكمة العريش الكلية والجزئية إلى محافظة الاسماعيلية للحفاظ على أرواح القضاة من المخاطر التي يتعرضوا إليها.

- إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين" والذي يتضمن قائمة "كل جماعة أو منظمة أو جمعية أو خلية أو عصابة أياً كان شكلها القانوني أو الواقعي تمارس بعض الأعمال ضد السلام والسلم الاجتماعي والأمن وتهدد النظام العام للدولة وتقوم ببعض الأفعال التي تعد بمثابة اعتداء على البيئة وعلى الآثار ودور العبادة ودور العلم وقطع الطريق والاعتداء على حقوق الأفراد وحرياتهم الشخصية وما إلى ذلك".

- القضاء الأعلى يقرر التأمين على القضاة ويقر التوطن بتنقلاتهم.

- مقاومة الإرهاب بالمقاومة المعنوية بشرح المباديء الهدامة والمغلوطة.

- إعادة النظر في طريقة الخطاب الديني وهي وظيفة رجال الدين والأزهر.

- إعلان حالة الاستنفار الأمني وزيادة حركة الاشتباه.

- إقامة أكمنة أمنية ثابتة ومتحركة.

- يجب على وزارة الخارجية والهيئة العامة للاستعلامات توضيح حيثيات الأحكام القضائية في الجرائم المرتكبة (وما ترتب عليها من إرهاب وعنف) للجميع خاصة الدول الخارجية.

- لابد من إدراج حركة حماس وميليشيات حزب الله والحرس الثوري الإيراني ومن يدافع عنهم وينتمي إليهم ضمن القائمة التي تُطبق عليها قانون الكيانات الإرهابية.

- مخاطبة الانتربول الدولي والتعاون الدولي لسرعة القبض على من صدرت بشأنهم أحكام غيابية حتي يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة.

ب- بالنسبة لأطر معالجة برنامج الحياة اليوم على قناة الحياة لأزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

1- إطار الصراع Conflict Frame: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 35.5%، ويظهر إطار الصراع في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 16 مايو "قضاء مصر قضاء نزيه شامخ وقتل القضاة استمرار للإرهاب الأسود الجبان".

- صرحت المذيعة 16 مايو "وابل من النيران استهدف تصفية القضاة الشرفاء وسقوط شهداء".

- صرح المستشار محمد مصطفى رئيس محكمة شمال سيناء 16 مايو "إطلاق النيران من سيارة الإرهابيين على القضاة أثناء توجههم من الاسماعيلية إلى العريش يعد انحطاط وغدر وانتقام".

- صرح الأستاذ محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 مايو "جماعة الإخوان الإرهابية أصبحت رسمياً خائنة، وما حدث من قتل واستهداف رجال الشرطة والجيش والقضاء تطور سريع في العمليات الإرهابية التي انتهجتها الجماعات التكفيرية بعد الثورة، والشعب اختار أنه لا يبقى محتل إخوانياً، والدولة تدفع الآن ضريبة رفضها الحكم الإخواني".

- صرح الأستاذ مصطفى بكري رئيس تحرير جريدة الأسبوع 16 مايو "الحدث الإرهابي الذي طال القضاة نتوقعه لأن الجماعات الإرهابية تسعى لإثارة الفوضى في البلاد ولن نستسلم لهم، ونرفض التفاوض مع جماعة إرهابية تقتل وتذبح باسم الدين".

2- إطار الخلاف السياسي: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 29.5%، ويظهر إطار الخلاف السياسي في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح أ/محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 يونيه "حكم محكمة الجنايات في قضايا التخابر واقتحام السجون رسالة قوية وواضحة لأعضاء الإخوان بأن القانون سيُطبق عليهم وحق الشهداء سيعود".

- صرحت المذيعة 21 أبريل "ردود أفعال تهديد ووعيد من قبل أنصار جماعة الإخوان اعتراضاً على الأحكام القضائية".

- صرح الأستاذ محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 مايو "جماعة الإخوان الإرهابية أصبحت رسمياً خائنة، وما حدث من قتل واستهداف رجال الشرطة والجيش والقضاء تطور سريع في العمليات الإرهابية التي انتهجتها الجماعات التكفيرية بعد الثورة، والشعب اختار أنه لا يبقى محتل إخوانياً، والدولة تدفع الآن ضريبة رفضها الحكم الإخواني".

- صرحت المذيعة 24 مايو "جماعة الإخوان سبوا القضاء والقضاة، وتوجه لهم تهمة الإزدراء والكراهية للمحاكم، كما أسسوا لجان نوعية تضم مسلحين بهدف تكوين جناح عسكري للجماعة الإرهابية وتم تقسيمها لخلايا عنقودية بأسماء حركية تجنباً لرصدهم منها مجموعة للرصد ومجموعة للتنفيذ ومجموعة لتصنيع العبوات المتفجرة ومجموعة مهمتها تخزين الأسلحة والمتفجرات ومجموعة تدرب العناصر المنتمية للجماعة وإيواء أعضاءها، كل هذه الجماعات النوعية كانت تستهدف السادة القضاة وضباط الجيش والشرطة والمنشات العامة والمنشأت الحيوية بهدف اسقاط الدولة".

- صرح الأستاذ حاتم البلك 16 مايو "أنصار بيت المقدس أعنلت مسئوليتها عن حادث قتل القضاة واستهدافهم رداً على الحكم القضائي الصادر على المعزول محمد مرسي".

3- إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية Human Interest Frame: جاء في المرتبة الثالثة بنسبة 17.5%، ويظهر إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- اغتيال 3 من قضاة مصر محاولة للإرهاب وتخويفهم لانهم يتصدوا للجماعة الإرهابية من خلال الأحكام القضائية ضدهم.

- صرحت المذيعة 16 مايو "وابل من النيران استهدف تصفية القضاة الشرفاء وسقوط شهداء".

- صرح المستشار محمد مصطفى رئيس محكمة شمال سيناء 16 مايو "إطلاق النيران من سيارة الإرهابيين على القضاة أثناء توجههم من الاسماعيلية إلى العريش".

4- إطار المؤامرة: جاء في المرتبة الثالثة مكرر بنسبة 17.5%، ويظهر إطار المؤامرة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 16 مايو "مرسي وبديع فتحوا قنوات اتصال مع الغرب ورصد المنشأت الأمنية بشمال سيناء وتسريب عدد من التقارير السرية عبر البريد الإلكتروني الخاص برئاسة الجمهورية بهدف نشر الفوضى وزعزعة أمن واستقرار البلاد".

- صرحت المذيعة 16 مايو "إعداد وتنفيذ مخطط إرهابي مع جهات أجنبية من حماس وحزب الله وبعض الجماعات التكفيرية".

الأفكار الرئيسية

- إحالة 379 متهماً إخوانياً في قضية اعتصام نهضة مصر المسلح إلى محكمة الجنايات.

- إحالة محافظ الشرقية الأسبق في عهد مرسي للمحكمة بتهمة التظاهر دون تصريح.

- الإعدام لبديع و13 آخرين والمؤبد لـــ27 متهماً بغرفة عمليات رابعة.

- نيابة المنيا تحيل 70 من أعضاء جماعة الإخوان للقضاء العسكري في أحداث حرق الكنائس والمنشأت العامة والخاصة.

- محكمة الجنايات تقضي بإعدام 22 متهم باقتحام وحرق قسم شرطة كرداسة (قتل ضابط شرطة عمداً والشروع في قتل آخرين واستعمال القوة والعنف مع الضباط وحيازة أسلحة بدون ترخيص).

- السجن المشدد 20 عاماً لمرسي والعريان والبلتاجي وغنيم و9 آخرين في قضية أحداث الاتحادية.

- ردود أفعال تهديد ووعيد من قبل أنصار جماعة الإخوان اعتراضاً على الأحكام القضائية.

- محاكمة مرسي و10 آخرين في قضية التخابر مع قطر.

- الحكم بالمؤبد لـ71 متهم من الإخوان بتهمة اقتحام وحرق كنيسة كرداسة بعد فض رابعة.

- حكم الإعدام لـــ5 متهمين في إعادة محاكمتهم بمذبحة كرداسة.

- إحالة أوراق الشاطر والبلتاجي وآخرين في قضية التخابر للمفتي.

- -تفجير سيارة المستشار معتز خفاجي قاضي أحداث الارشاد.

- اغتيال 3 من قضاة مصر محاولة للإرهاب وتخويفهم لانهم يتصدوا للجماعة الإرهابية من خلال الأحكام القضائية ضدهم.

- اغتيال قضاة محكمة العريش.

- محاكمة محمد مرسي و24 آخرين ينتمون لجماعة الإخوان الإرهابية في تهمة إهانة القضاء.

- إحالة تنظيم "مجهولين" واحد من اللجان النوعية لجماعة الإخوان إلى المدعي العسكري.

- الإعدام للشاطر والبلتاجي و14 آخرين في قضية التخابر.

- المؤبد لمحمد مرسي في قضية التخابر مع حماس.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

- مذيع: قتل عمد – تخريب – تشكيل عصابة مسلحة – جماعة الإخوان الإرهابية – اعتصام مسلح – مسيرات مسلحة – أحداث مروعة – أفعال إرهابية – ضحايا من

المواطنين والشرطة – قطع الطريق – هتافات معادية لمؤسسات الدولة – مخالفات لأحكام القانون - مرشد الإخوان – دواعي أمنية – الإعدام شنقاً – السجن المؤبد - إحالة إلى المفتي – إشاعة الفوضى – حرق – اقتحام – مواجهة الدولة - حرق كنائس- إعدام – حرق قسم شرطة – قتل ضباط شرطة عمداً – الشروع في قتل – استعمال القوة – حيازة أسلحة بدون ترخيص.

- ضيوف: العنف مع الضباط – مذبحة - مشهد ارتداء بديع للبدلة الحمراء أثار انتباه الصحفيين والحاضرين - سجن مشدد - ردود أفعال – تهديد – وعيد – اعتراض على الأحكام القضائية – استعراض القوة - أي حكم يصدر من المحكمة احنا راضيين عنه - الحكم صادم لي ولأهل الشهداء - قضاء نزيه – شامخ - إهانة القضاء.

الشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها

القضاة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهرت بصورة إيجابية،** ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- يؤدون مهنة سامية.

- صرحت المذيعة 16 مايو "قضاء مصر قضاء نزيه شامخ وقتل القضاة استمرار للإرهاب الأسود الجبان".

- صرحت المذيعة 16 مايو "وابل من النيران استهدف تصفية القضاة الشرفاء وسقوط شهداء".

- صرح المستشار عمرو عبد الرازق رئيس محكمة أمن الدولة السابق 16 يونيه "قضيتا اقتحام السجون والتخابر أخذتا وقت طويل حتى تصل المحكمة وقضاتها إلى قرار سليم، وحكم المحكمة جاء وفقاً لشرع الله، والقضاء المصري مستقل وأحكامه قانونية وغير مسيسة".

- صرح أ/محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 يونيه "حكم محكمة الجنايات في قضايا التخابر واقتحام السجون رسالة قوية وواضحة لأعضاء الإخوان بأن القانون سيُطبق عليهم وحق الشهداء سيعود".

الأجهزة الأمنية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهرت بصورة إيجابية،** ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح اللواء هاني عبد اللطيف المتحدث باسم وزارة الداخلية في مكالمة هاتفية 8 أبريل "هناك أجهزة أمنية تراقب الموقف بشكل عام وتتابع الجمهور الداخلي وأي تجاوزات المخطيء يعاقب وفق القانون".

النائب العام، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- أمر بإحالة 64 عضواً من لجان العمليات النوعية لجماعة الإخوان وإحالتهم للقضاء العسكري تنفيذاً لقانون تأمين وحماية المنشأت العامة والحيوية. 11 أبريل

رجال القوات المسلحة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 12 أبريل "أبطال بواسل يستشهدوا".

- صرحت المذيعة 19 أبريل "مقاتلي الجيش الأبطال".

الرئيس المعزول محمد مرسي والمرشد العام للإخوان المسلمين محمد بديع، ظهروا كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهروا بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 16 مايو "مرسي وبديع فتحوا قنوات اتصال مع الغرب ورصد المنشأت الأمنية بشمال سيناء وتسريب عدد من التقارير السرية عبر البريد الإلكتروني الخاص برئاسة الجمهورية بهدف نشر الفوضى وزعزعة أمن واستقرار البلاد".

جماعة الإخوان والتنظيمات التكفيرية الإرهابية، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- تم وصفها إرهابية إعلامياً ووفق القانون، وأنها تحرض على العنف والعدوان والإرهاب وقتل القضاة.

- صرح المفتي 11 أبريل "المتهمين في حكم الذين يحاربون الله ورسوله ويُطبق عليهم حد الحرابة وأن الإعدام هو الجزاء لهم".

- محمد بديع المرشد العام للإخوان، البلتاجي، صفوت حجازي بالبدل الحمراء "كلامهم في ميدان رابعة العدوية يحث الناس على العنف والإرهاب". 20 أبريل

- صرحت المذيعة 16 مايو "وابل من النيران استهدف تصفية القضاة الشرفاء وسقوط شهداء".

- صرحت المذيعة 21 أبريل "ردود أفعال تهديد ووعيد من قبل أنصار جماعة الإخوان اعتراضاً على الأحكام القضائية".

- صرح المستشار محمد مصطفى رئيس محكمة شمال سيناء 16 مايو "إطلاق النيران من سيارة الإرهابيين على القضاة أثناء توجههم من الاسماعيلية إلى العريش يعد انحطاط وغدر وانتقام".

- صرح الأستاذ محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 مايو "جماعة الإخوان الإرهابية أصبحت رسمياً خائنة، وما حدث من قتل واستهداف رجال الشرطة والجيش والقضاء تطور سريع في العمليات الإرهابية التي انتهجتها الجماعات التكفيرية بعد الثورة، والشعب اختار أنه لا يبقى محتل إخوانياً، والدولة تدفع الآن ضريبة رفضها الحكم الإخواني".

- صرح الأستاذ مصطفى بكري رئيس تحرير جريدة الأسبوع 16 مايو "الحدث الإرهابي الذي طال القضاة نتوقعه لأن الجماعات الإرهابية تسعى لإثارة الفوضى في البلاد ولن نستسلم لهم، ونرفض التفاوض مع جماعة إرهابية تقتل وتذبح باسم الدين".

- صرحت المذيعة 24 مايو "جماعة الإخوان سبوا القضاء والقضاة، وتوجه لهم تهمة الإزدراء والكراهية للمحاكم، كما أسسوا لجان نوعية تضم مسلحين بهدف تكوين جناح عسكري للجماعة الإرهابية وتم تقسيمها لخلايا عنقودية بأسماء حركية تجنباً لرصدهم منها مجموعة للرصد ومجموعة للتنفيذ ومجموعة لتصنيع العبوات المتفجرة ومجموعة

مهمتها تخزين الأسلحة والمتفجرات ومجموعة تدرب العناصر المنتمية للجماعة وإيواء أعضاءها، كل هذه الجماعات النوعية كانت تستهدف السادة القضاة وضباط الجيش والشرطة والمنشات العامة والمنشأت الحيوية بهدف اسقاط الدولة".

- صرح المستشار عمرو عبد الرازق رئيس محكمة أمن الدولة السابق 16 يونيه "الإخوان مبدأهم الأساسي الخيانة فبمجرد مثول أحدهم أمام النيابة يعترف على زملائه فوراً".

- صرح أ/محمود مسلم رئيس تحرير جريدة المصري اليوم 16 يونيه "جماعة الإخوان تتفتت والموقف الدولي تغير وأصبح مؤيد لثورة 30 يونيه، وكل إرهابي خرج من عباءة الإخوان وعودتهم أصبحت مستحيلة، فالإخوان يتحالفون مع الشيطان للوصول إلى أهدافهم ولا يعرفون سوى العنف والإرهاب لتحقيق أطماعهم فإما يحكمون أو يتقلون، والتاريخ يؤكد كل يوم أن الإخوان لا ينتمون للوطن ولا للدولة المصرية".

حركة حماس وحزب الله، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 16 مايو "إعداد وتنفيذ مخطط إرهابي مع جهات أجنبية من حماس وحزب الله وبعض الجماعات التكفيرية".

أنصار بيت المقدس، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة سلبية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح الأستاذ حاتم البلك 16 مايو "أنصار بيت المقدس أعنلت مسئوليتها عن حادث قتل القضاة واستهدافهم رداً على الحكم القضائي الصادر على المعزول محمد مرسي".

أطر الأسباب

- إعداد غرفة عمليات لتوجيه تحركات تنظيم الإخوان بهدف مواجهة الدولة وإشاعة الفوضى في البلاد عقب فض اعتصامي رابعة العدوية ونهضة مصر، والتخطيط لاقتحام السجون وحرق أقسام الشرطة والممتلكات الخاصة والكنائس.

- مسيرات مسلحة اعتراضاً على الأحكام القضائية الصادرة على مرسي وقيادات الإخوان.

- محاولة ترهيب القضاة للتراجع في أحكامهم القضائية.

- إثارة الشغب والعنف والفوضى في البلاد.

- اغتيال 3 من قضاة مصر محاولة للإرهاب وتخويفهم لانهم يتصدوا للجماعة الإرهابية من خلال الأحكام القضائية ضدهم.

- أنصار بيت المقدس أعنلت مسئوليتها عن حادث قتل القضاة واستهدافهم رداً على الحكم القضائي الصادر على المعزول محمد مرسي.

- الحدث الإرهابي الذي طال القضاة لان الجماعات الإرهابية تسعى لإثارة الفوضى في البلاد.

- الجماعات النوعية للتنظيمات التكفيرية كانت تستهدف السادة القضاة وضباط الجيش والشرطة والمنشات العامة والمنشأت الحيوية بهدف اسقاط الدولة.

أطر الحلول

- أي تجاوز المخطيء يعاقب وفق القانون.

- إحالة أعضاء لجان العمليات النوعية لجماعة الإخوان للقضاء العسكري تنفيذاً لقانون تأمين وحماية المنشأت العامة والحيوية.

- تنفيذ الأحكام القضائية على الجناة من الإخوان.

- نقل محكمة العريش إلى محكمة الاسماعيلية.

- على ذكر تأمين القضاة ضد الإرهاب تقرر نقل الدوائر الموجودة في محكمة العريش إلى محكمة الاسماعيلية.

ثالثاً: أطر معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل

أ- بالنسبة لأطر معالجة برنامج صفحة جديدة على قناة النيل لايف لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

1- إطار المصلحة العامة: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 52%، ويظهر إطار المصلحة العامة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح د/جمال عثمان أستاذ المياه بالمركز القومي للبحوث 26 أبريل "تم إزالة 300 مخالفة وتعديات على مياه نهر النيل، من بين 11 ألف و500 حالة تعديات ومخالفات على النيل".

- صرح المذيع 2 مايو "انتشال الجوء الثاني من ناقلة الفوسفات الغارقة بنهر النيل بقنا وتم الاستعانة بـــ11 قطعة بحرية وونش عملاق وزنه 100 طن".

- صرح المذيع 19 أبريل "جهود حثيثة تقوم بها الحكومة لإزالة التعديات على مجرى نهر النيل وكذلك الترع والمصارف والتي لغ عددها آلاف المخالفات".

- صرح المذيع 2 مايو "قام م/إبراهيم محلب رئيس الوزارء بتكليف رئيس الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بإعلان تحليل عينات المياه والتي تؤخذ من المحطات بصورة يومية، وصرح رئيس الوزراء: لن نداري شيء".

- صرح المذيع 19 أبريل "الرئيس السيسي يوقع على وثيقة النيل بإطلاق الحملة القومية لحماية النيل على المستوى الشعبي".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 19 أبريل "تم إزالة أكثر من ألف حالة تعدي على مياه النيل".

- صرح م/أحمد فتحي رئيس قطاع حماية وتطوير النيل بوزارة الموارد المائية والري 19 أبريل "الوزير أصدر قرار بوقف تراخيص المنشات السياحية والمنشأت بشكل عام على النيل لمدة 3 شهور".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 26 أبريل "قضينا على 95% من حمولة الفوسفات الغارق في مياه نهر النيل بقنا".

- صرح المذيع 26 أبريل "وزارة الري تعاملت مع أزمة صندل الفوسفات الغارق في مياه نهر النيل بقنا بمنتهى الحكمة".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 3 مايو "تم تحليل 650 عينة من المياه أثبتت صلاحيتها للاستخدام والشرب".

- صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 2 مايو "يوجد معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل، ولا نتهاون في الجودة، وتم تحديد رقم ساخن للشكاوى 125".

- صرحت المذيعة 4 مايو "صرح محافظ القاهرة: إجراءات مشددة لملاحقة التعديات على النيل وتغليظ العقوبات".

- إنشاء شركة مياه في الوادي الجديد بدعم 95 مليون جنيه مصاريف إنشاء وتأسيس.

2- إطار إسناد المسئولية Responsibility Frame: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 32%، ويظهر إطار إسناد المسئولية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- حمولات ثقيلة وضغط شديد على مواسير المياه مما يكسرها فتنقطع المياه.

- عدم وجود رقابة من وزارة الصحة والري على المياه المعالجة بواسطة الوحدات المحلية.

- وجود عدد من محطات تنقية ومعالجة المياه غير مرخصة من وزارة الصحة والري.

- تجاوزات بعض الأهالي بادخال مواسير مياه دون ترخيص.

- تداخل مياه الشرب بالصرف الصحي نتيجة للتجاوزات دون تراخيص.

- تلوث المياه بسبب استخدام جراكن من محطات تنقية أهلية في مناطق عشوائية.

- عدم مطابقة عينات من المحطات الأهلية للمواصفات.

- عدم وجود صرف صحي في بعض المناطق وإنشاء مواسير صرف عشوائياً بجانب مياه الشرب فيحدث خلل وتداخل.

- صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 5 مايو "بيان من مجلس الوزراء أن وزارة الصحة أخذت عينات من المحطات الأهلية أثبتت أنها غير مطابقة للمواصفات، أما المحطات الحكومية صالحة وعيناتها سليمة".

3- إطار التعاون: جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة 16%، ويظهر إطار التعاون في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 19 أبريل "جهود حثيثة تقوم بها الحكومة لإزالة التعديات على مجرى نهر النيل وكذلك الترع والمصارف والتي لغ عددها آلاف المخالفات".

- صرح المذيع 26 أبريل "قامت قوات الجيش بانتشال المركب الغارق في مياه نهر النيل بقنا بالاستعانة بونش عملاق وزن ألف طن".

- صرح المذيع 2 مايو "قام م/إبراهيم محلب رئيس الوزارء بتكليف رئيس الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بإعلان تحليل عينات المياه والتي تؤخذ من المحطات بصورة يومية، وصرح رئيس الوزراء: لن نداري شيء".

الأفكار الرئيسية

- إزالة التعديات على مجرى نهر النيل.

- توقيع وثيقة النيل.

- انقطاعات متكررة في المياه.

- تلوث مياه الشرب.

- غرق صندل محمل بـــ500 طن من الفوسفات في مياه النيل بقنا.

- ماذا بعد غرق صندل محمل بالفوسفات في مياه النيل؟

- إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب.

- حالات تسمم بالشرقية.

- انهاء أزمة مياه النيل وانتشال أخر أجزاء الصندل الغارق.

- إجراءات مشددة لملاحقة التعديات على النيل.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

- مذيع: تعديات - مخالفات - وثيقة النيل - جهود حثيثة - حملة قومية - حالات تعدي - الفوسفات الغارق - ونش عملاق- انتشال - ناقلة الفوسفات الغارقة - نهر النيل - قطعة بحرية.

- ضيوف: مياه النيل آمنة - صالحة للاستخدام الآدمي - إزالة - مخالفة - تعديات على مياه نهر النيل - حالات التسمم - الفوسفات الغارق - ذوبان الفوسفات في المياه ضعيف جداً - انتشال - رواسب في المياه - عينات من المحطات الأهلية - غير مطابقة للمواصفات - المحطات الحكومية صالحة وعيناتها سليمة.

الشخصيات المحورية وسماتها

رئيس الوزراء، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهر بصورة إيجابية**، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 19 أبريل "جهود حثيثة تقوم بها الحكومة لإزالة التعديات على مجرى نهر النيل وكذلك الترع والمصارف والتي لغ عددها آلاف المخالفات".

- صرح المذيع 2 مايو "قام م/إبراهيم محلب رئيس الوزارء بتكليف رئيس الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بإعلان تحليل عينات المياه والتي تؤخذ من المحطات بصورة يومية، وصرح رئيس الوزراء: لن نداري شيء".

الرئيس السيسي، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح المذيع 19 أبريل "الرئيس السيسي يوقع على وثيقة النيل بإطلاق الحملة القومية لحماية النيل على المستوى الشعبي".

د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 19 أبريل "تم إزالة أكثر من ألف حالة تعدي على مياه النيل".

- صرح م/أحمد فتحي رئيس قطاع حماية وتطوير النيل بوزارة الموارد المائية والري 19 أبريل "الوزير أصدر قرار بوقف تراخيص المنشات السياحية والمنشأت بشكل عام على النيل لمدة 3 شهور".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 26 أبريل "قضينا على 95% من حمولة الفوسفات الغارق في مياه نهر النيل بقنا".

- صرح المذيع 26 أبريل "وزارة الري تعاملت مع أزمة صندل الفوسفات الغارق في مياه نهر النيل بقنا بمنتهى الحكمة".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 3 مايو "تم تحليل 650 عينة من المياه أثبتت صلاحيتها للاستخدام والشرب".

الجيش، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:

- صرح المذيع 26 أبريل "قامت قوات الجيش بانتشال المركب الغارق في مياه نهر النيل بقنا بالاستعانة بونش عملاق وزن ألف طن".

الشركة القابضة لمياة الشرب، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 2 مايو "يوجد معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل، ولا نتهاون في الجودة، وتم تحديد رقم ساخن للشكاوى 125".

محافظ القاهرة، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- صرحت المذيعة 4 مايو "صرح محافظ القاهرة: إجراءات مشددة لملاحقة التعديات على النيل وتغليظ العقوبات".

أطر الأسباب

- التعديات والمخالفات على مياه نهر النيل.
- غرق صندل محمل بالفوسفات في مياه نهر النيل بقنا.
- كسر مفاجيء في مواسير مياه الشرب مما يؤدي إلى انقطاعها.
- حمولات ثقيلة وضغط شديد على مواسير المياه مما يكسرها فتنقطع المياه.
- عدم وجود رقابة من وزارة الصحة والري على المياه المعالجة بواسطة الوحدات المحلية.
- وجود عدد من محطات تنقية ومعالجة المياه غير مرخصة من وزارة الصحة والري.
- تجاوزات بعض الأهالي بادخال مواسير مياه دون ترخيص.
- تداخل مياه الشرب بالصرف الصحي نتيجة للتجاوزات دون تراخيص.
- تلوث المياه بسبب استخدام جراكن من محطات تنقية أهلية في مناطق عشوائية.
- عدم مطابقة عينات من المحطات الأهلية للمواصفات.
- عدم وجود صرف صحي في بعض المناطق وإنشاء مواسير صرف عشوائياً بجانب مياه الشرب فيحدث خلل وتداخل.

أطر الحلول

- توقيع وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه.

- إطلاق الحملة القومية لحماية النيل على المستوى الشعبي.

- إزالة التعديات على مجرى نهر النيل والترع والمصارف.

- حظر التعدي على حرمة النيل.

- رفع وعي المواطنين بأهمية الحفاظ على مياه النيل.

- وقف تراخيص المنشأت السياحية والمنشأت بشكل عام على نهر النيل لمدة 3 شهور.

- إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب.

- خطة تنقية مياه النيل.

- تقنين تركيب محطات تنقية المياه وفرض رقابة مشددة على المحطات.

- توعية الناس على استخدام الفلاتر.

- توعية الناس على الاستخدام الأمثل للمياه.

- وضع مجموعة من المعايير التي تحكم حمولة النقل النهري.

- إجراء صيانات دورية لمحطات التنقية والفلاتر.

- عمل جهاز تسريب لمياه الشرب في كل بيت.

- إعلان تحليل عينات المياه والتي تؤخذ من المحطات بصورة يومية.

- تخصيص معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل.

- تم تحديد رقم ساخن للشكاوى 125.

- احتياطات مستقبلية لأمان ومتانة الصنادل النهرية وتشديد الرقابة عليها.

- وضع آليات وقواعد احترازية تحكم عملية النقل النهري.

- تزويد عدد من مراكز الانقاذ والطواريء على طول نهر النيل حتى يكون هناك سرعة للتحرك.

- إجراءات مشددة لملاحقة التعديات على النيل وتغليظ العقوبات.

- إنشاء شركة مياه في الوادي الجديد بدعم 95 مليون جنيه مصاريف إنشاء وتأسيس.

ب- بالنسبة لأطر معالجة برنامج الحياة اليوم على قناة الحياة لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

4- إطار المصلحة العامة: جاء في المرتبة الأولى بنسبة 50%، ويظهر إطار المصلحة العامة في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 5 أبريل "نتابع بشكل يومي الانقطاعات التي تسببها كسر مفاجيء في مواسير المياه، خصصنا خط ساخن للشكاوي 125".

- الرئيس السيسي يوقع على وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه.

- صرح د/خالد فهمي وزير البيئة 22 أبريل "يتم إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات".

- صرح د/خالد فهمي وزير البيئة 25 أبريل "أجرينا تحاليل لـــ350 عينة من مياه النيل والنتائج أثبتت سلامتها".

- صرح د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري 25 أبريل "وزارة الري مستمرة في نقل العينات من المياه لتحليلها، والفوسفات الغارق بمياه النيل بقنا لم ولن يؤثر على الأسماك ولا على الصحة العامة".

- تنفيذ خطط إحلال وتجديد وصيانة لجميع المولدات الاحتياطية الموجودة في المحطات التابعة للوزارة.

- مراجعة اللوائح والأنظمة التي تحكم مصادر المياه في الدول الأوروبية لتطبيقها في مصر.

5- إطار إسناد المسئولية Responsibility Frame: جاء في المرتبة الثانية بنسبة 33.3%، ويظهر إطار إسناد المسئولية في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- تباطؤ وتوقف لبعض خطط الاحلال والتجديد بعد الثورة.

- تخفيض المبالغ المخصصة لخطة الاحلال والتجديد من مليار جنيه إلى 600 مليون جنيه.

- بعض أخطاء التركيبات وحمولات ثقيلة تضغط على المواسير فتكسرها.

6- إطار التعاون: جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة 16.7%، ويظهر إطار التعاون في تبني البرنامج لكلمات محورية وعبارات وتصريحات واصفة للأزمة **على سبيل المثال:**

- صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 5 أبريل "نتابع بشكل يومي الانقطاعات التي تسببها كسر مفاجيء في مواسير المياه، خصصنا خط ساخن للشكاوي 125".

– الرئيس السيسي يوقع على وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه.

– صرح د/خالد فهمي وزير البيئة، يتم إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات، وأجرينا تحاليل لــــ350 عينة من مياه النيل والنتائج أثبتت سلامتها.

الأفكار الرئيسية

– الانقطاعات المتكررة في مياه الشرب.

– شكوى الناس من تغير لون وطعم مياه الشرب.

– توقيع وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث.

– وزارة الري تعلن حالة الطوارىء 24 ساعة لمتابعة مياه النيل وتحليلها.

– حالات تسمم بمحافظة الشرقية وشكوك حول مسبباتها مياه الشرب الملوثة.

– انتهاء أزمة صندل الفوسفات الغارق في مياه النيل بقنا وعينات المياه تؤكد صلاحيتها للشرب.

الكلمات والعبارات المحورية الواصفة للأزمة

– مذيع: كسر مفاجيء – انقطاع المياه – موضوع مقرف – صندل محمل بالفوسفات – آبار ارتوازية – شكاوى –كسر مواسير نقل المياه – خط ساخن للشكاوي – وثيقة النيل – تباطؤ.

– ضيوف: كسر مفاجيء– أخطاء تركيبات – حمولات ثقيلة – خطط احلال وتجديد – خطط غسيل وصيانة – حالة طواريء – غرفة عمليات – متابعة مياه النيل وتحليلها– لا يوجد أي تغيير في مياه النيل – حادث ناقلة الفوسفات الغارقة في النيل.

الشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها

الشركة القابضة لمياة الشرب، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، **ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية على سبيل المثال:**

- صرح عميد محيي الصرفي رئيس الشركة القابضة لمياة الشرب 5 أبريل "نتابع بشكل يومي الانقطاعات التي تسببها كسر مفاجيء في مواسير المياه، خصصنا خط ساخن للشكاوي 125".

الرئيس السيسي، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- يوقع على وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه. 14 أبريل.

د/خالد فهمي وزير البيئة، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- يتم إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات. 22 أبريل

- أجرينا تحاليل لــــ350 عينة من مياه النيل والنتائج أثبتت سلامتها. 25 أبريل

د/حسام المغازي وزير الموارد المائية والري، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، **وقد ظهر بصورة إيجابية،** ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- لا يوجد أي تغيير في مياه النيل بعد حادث ناقلة الفوسفات الغارقة في النيل بقنا. 22 أبريل.

- وزارة الري مستمرة في نقل العينات من المياه لتحليلها، والفوسفات الغارق بمياه النيل بقنا لم ولن يؤثر على الأسماك ولا على الصحة العامة. 25 أبريل

د/عادل العدوي وزير الصحة، ظهر كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهر بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- لا رابط بين غرق الفوسفات في مياه النيل بقنا وحالات التسمم بالشرقية حيث من الصعب ذوبان الفوسفات في المياه مهما طال مدة بقائه في المياه. 25 أبريل

وزارة البيئة، ظهرت كقوى فاعلة رئيسية، وقد ظهرت بصورة إيجابية، ويتضح ذلك من خلال التصريحات التالية **على سبيل المثال:**

- وزارة البيئة تؤكد سلامة عينات المياه الخاضعة للتحليل. 22 أبريل

أطر الأسباب

- كسر مفاجيء في خطوط المياه.
- كسر مواسير المياه وتأخر اصلاحها.
- إضافة الكلور لمياه الشرب يغير من لونها أحياناً.
- مياه الآبار الارتوازية تتفاعل مع الكلور المضاف إلى المياه ويغير لونها.
- تباطؤ وتوقف لبعض خطط الاحلال والتجديد بعد الثورة.
- تخفيض المبالغ المخصصة لخطة الاحلال والتجديد من مليار جنيه إلى 600 مليون جنيه.
- بعض أخطاء التركيبات وحمولات ثقيلة تضغط على المواسير فتكسرها.

أطر الحلول

- توقيع الرئيس السيسي على وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه.

- تنفيذ خطة غسيل وصيانة شبكات المياه كل 15 يوم.

- تنفيذ خطط إحلال وتجديد وصيانة لجميع المولدات الاحتياطية الموجودة في المحطات التابعة للوزارة.

- وزارة الري تعلن حالة الطوارىء 24 ساعة لمتابعة مياه النيل وتحليلها.

- يتم إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات.

- إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب.

- التأكيد على احتياطات الأمن والسلامة.

- مراجعة اللوائح والأنظمة التي تحكم مصادر المياه في الدول الأوروبية لتطبيقها في مصر.

- وضع حد أقصى لحمولة الناقلات التي تمر خلال نهر النيل.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية "انعكاسات معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية على تشكيل اتجاهات الجمهور المصري".

يقدم هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية على عينة من الجمهور المصري قوامها 400 مفردة موزعة على محافظات: القاهرة باعتبارها العاصمة، والاسكندرية ممثلة لمحافظات الوجه البحري، أسيوط ممثلة لمحافظات الوجه القبلي. **وهدفت الدراسة الميدانية إلى الإجابة على التساؤلات التالية:**

1- ما مدى وحجم متابعة عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

2- ما مدى اعتماد عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية؟

3- ما مدى ثقة عينة الدراسة في المعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

4- هل تتناقش عينة الدراسة حول المعلومات عن الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

5- ما دوافع مشاهدة ومتابعة عينة الدراسة للأزمات المصرية الداخلية من خلال برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

6- ما النتائج المترتبة على اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة؟ وما التأثيرات (معرفية ووجدانية وسلوكية) المترتبة على هذا الاعتماد؟

7- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو أطر أسباب الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

8- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو القوى الفاعلة في الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

9- ما اتجاهات عينة الدراسة نحو أطر حلول الأزمات المصرية الداخلية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية؟

تمت المراجعة المكتبية للاستمارات بمجرد الانتهاء من عملية جمع البيانات، وترميز الاستمارات لتصبح جاهزة لإدخالها في الحاسب الآلي، وتحليلها إحصائياً باستخدام البرنامج المستخدم في تحليل بيانات البحوث الاجتماعية الإحصائي **(SPSS)**، وقد استعان الباحث بعدد من المعاملات والمقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة واختبار صحة الفروض، **وهي كالتالي:**

- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- اختبار كا2 (Chi Square Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المتغيرات الاسمية (Nominal).

- اختبار (T- Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في أحد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio).

- اختبار ف (F- Test).

- اختبار Z.

- الوزن المرجح الذي يحسب بضرب التكرارات بوزن معين يقرره الباحث بناءً على عدد المراتب في السؤال، ثم تجمع النقاط التي يحصل عليها كل بند للحصول على مجموع الأوزان المرجحة وتحسب النسب المئوية لبنود السؤال كلها.

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.

- تحليل التباين ذو البعد الواحد (Oneway Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).

وقد تم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل.

أولاً: درجة متابعة الجمهور المصري لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية:

هنا نرصد نسب متابعة الجمهور المصري لبرامج الرأي التي تُبث عبر الفضائيات المصرية، ودلالة ذلك.

جدول رقم (11)

درجة متابعة الجمهور لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية

درجة متابعة برامج الرأي في الفضائيات المصرية	ك	%
دائماً	113	28,2
أحياناً	220	55
نادراً	67	16,8
الإجمالي	**400**	**100**

يوضح الجدول السابق درجة متابعة الجهور لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية، حيث ارتفعت نسبة من يتابعها أحياناً فجاءت في المرتبة الأولى بنسبة 55% بواقع 220 مفردة، ثم تلاها في المرتبة الثانية من يتابعها دائماً فجاءت بنسبة 28.2% بواقع 113 مفردة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من يتابعها نادراً بنسبة 16.8% بواقع 67 مفردة.

نستنتج مما سبق ارتفاع نسبة متابعة الجمهور لبرامج الرأي، ويمكن إرجاع سبب ذلك لأن هذه البرامج أصبحت جزءاً أساسياً من طقوس الحياة اليومية لكثير من المشاهدين وأحد الآليات التي تستخدم لإعلام الجمهور بكل ما هو جديد عن الصراعات السياسية والحزبية على الساحة المصرية وكذلك تفاصيل حياتهم اليومية، من خلال ما تقدمه من تقارير وحوارات ولقاءات للإحاطة بما يدور من مجريات الأحداث. وفي تشكيل وعي الجمهور بالقضايا التي تهم الرأي العام من خلال هذه البرامج خاصة اليومية منها ذات الصلة الوثيقة بالأحداث الجارية التي تمس حياة الأفراد وتكون موضع للجدل والخلاف في كثير من قضايا وموضوعات حياتهم اليومية، حيث تزايد الوقت الذي يخصصه الفرد للتعامل مع مخرجات وسائل الإعلام أو بعضها حتى صارت في عصرنا الحالي جزءاً من حياة المواطن اليومية[1]. وأغلب هذه البرامج تتناول القضايا الاجتماعية التي تمس الجمهور

1- منى سعيد الحديدي، سلوى إمام، الإعلام والمجتمع، مرجع سابق، ص 13.

وشئونه اليومية، ومن أكثر القضايا إلحاحاً على الساحة الإعلامية"[1]. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هشام عبد الملك عبد الرحيم (2015م) التي أظهرت النتائج ان 39.3% من مفردات العينة يتابعون الفضائيات الخاصة العربية بصفة دائمة مقابل 60.7% يتابعون أحياناً[2]، ودراسة أحمد عثمان (2015م) التي أثبتت أن 52.5% يتعرضون للبرامج الحوارية بالقنوات الفضائية[3]، ودراسة وريا روستم (2015م) التي أثبتت أن أكثر من نصف المبحوثين يشاهدون البرامج الحوارية أحياناً بنسبة 60.3%، و20.52% نادراً، ودائماً 19.20%[4]، ودراسة شيماء ذو الفقار (2014م) التي أكدت ارتفاع حجم التعرض للبرامج الحوارية في الفضائيات المصرية فوصلت إلى 59.8% ما بين متوسط بنسبة 48.1% ومرتفع بنسبة 11.7%[5]، ودراسة حسناء سعد منصور (2013م) التي أكدت زيادة معدلات مشاهدة الجمهور للبرامج الحوارية والتوك شو أوقات الأزمات والأحداث الطارئة[6].

ثانياً: كثافة متابعة الجمهور المصري لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية:

هنا نرصد كثافة متابعة الجمهور المصري لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية من حيث عدد ساعات المشاهدة اليومية، ومعرفة دلالة ذلك.

جدول رقم (12)

عدد ساعات متابعة الجمهور لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية

عدد ساعات المشاهدة اليومية	ك	%
أقل من ساعة	135	33,7
من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات	152	38
من ثلاث ساعات إلى أقل من خمس ساعات	103	25,8
أكثر من خمس ساعات	10	2,5
الإجمالي	**400**	**100**

يتضح من بيانات الجدول السابق ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يشاهدون برامج الرأي في الفضائيات المصرية عادة من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات في المرتبة الأولى فوصلت نسبتهم 38% بواقع 152 مبحوث، في حين جاء في المرتبة الثانية الذين يتابعون هذه البرامج أقل

1- ولاء فايز محمد، معالجة قضايا العشوائيات في البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية، مرجع سابق، ص 88.
2- هشام عبد الملك عبد الرحيم، 2015م، مرجع سابق، ص 709.
3- أحمد أحمد عثمان، 2015م، مرجع سابق، ص 128.
4- وريا روستم محمد، 2015م، مرجع سابق، ص 137.
5- شيماء ذو الفقار زغيب، 2014م، مرجع سابق، ص 106.
6- حسناء سعد منصور، 2013م، مرجع سابق، ص 453.

من ساعة بنسبة 33.7 % بواقع 135 مبحوث، وجاء في المرتبة الثالثة من يتابعهامن ثلاث ساعات إلى من خمس ساعات بنسبة 25.8% بواقع 103 مبحوث، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من يتابعها أكثر من خمس ساعات فوصلت نسبتهم 2.5% بواقع10 مبحوثين.

نستنتج مما سبق أن كثافة متابعة ومشاهدة الجمهور لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية تتسم بالكثافة المرتفعة وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها نوعية الموضوعات التي تُطرح في تلك البرامج وتلبي احتياجات الجمهور المختلفة. **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة أميرة صابر محمود (2013م)[1].

ثالثاً: أسماء برامج الرأي في الفضائيات المصرية التي يتابعها الجمهور المصري:

هنا نرصد أسماء أهم برامج الرأي في الفضائيات المصرية التي يتابعها الجمهور المصري ومعرفة ترتيبها من حيث الأكثر مشاهدة.

جدول رقم (13)

أسماء برامج الرأي في الفضائيات المصرية التي يتابعها الجمهور

اسم البرنامج / درجة المتابعة		معظم حلقاته		قليل من حلقاته		لم أتابعه ولا أشاهده		الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
		ك	%	ك	%	ك	%		
برامج بقنوات فضائية خاصة	البيت بيتك بقناة 10	33	8,3	211	52,8	156	39	0.616	0.69
	العاشرة مساءاً بقناة دريم	132	33	199	49,8	69	17,2	0.692	1.16
	90 دقيقة بقناة المحور	75	18,8	185	46,2	140	35	0.716	0.84
	جملة مفيدة بقناة MBC مصر	87	21,8	84	21	229	57,3	0.816	0.65
	الحياة اليوم بقناة الحياة	188	47	145	36,2	67	16,8	0.740	1.30
	هنا العاصمة بقناة CBC	93	23,2	143	35,8	164	41	0.783	0.82
	على مسئوليتي بقناة صدى البلد	168	42	91	22,8	141	35,2	0.877	1.07
برامج بقنوات فضائية حكومية	من القاهرة بقناة النيل للأخبار (مصر الإخبارية)	39	9,8	134	33,5	227	56,8	0.667	0.53
	صفحة جديدة بقناة النيل لايف	67	16,8	145	36,2	188	47	0.740	0.70

1- أميرة صابر محمود، 2013م، مرجع سابق، ص 254.

يوضح الجدول السابق أسماء برامج الرأي في الفضائيات المصرية التي يشاهدها الجمهور عينة الدراسة، وجاءت كالتالي:

في المرتبة الأولى: جاء برنامج الحياة اليوم على قناة الحياة بمتوسط مرجح 1.30، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 47% بواقع 188 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 36.2% بواقع 145 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 16.8% بواقع 67 مبحوث.

في المرتبة الثانية: جاء برنامج العاشرة مساءاً على قناة دريم بمتوسط مرجح 1.16، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 33% بواقع 132 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 49.8% بواقع 199 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 17.2% بواقع 69 مبحوث.

في المرتبة الثالثة: جاء برنامج على مسئوليتي على قناة صدى البلد بمتوسط مرجح 1.07، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 42% بواقع 168 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 22.8% بواقع 91 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 35.2% بواقع 141 مبحوث.

في المرتبة الرابعة: جاء برنامج 90 دقيقة على قناة المحور بمتوسط مرجح 0.84، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 18.8% بواقع 75 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 46.2% بواقع 185 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 35% بواقع 140مبحوث.

في المرتبة الخامسة: جاء برنامج هنا العاصمة على قناةCB بمتوسط مرجح0.82، حيث جاءت نسبة 23.2% ممن يشاهد معظم حلقاته بواقع 93 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 35.8% بواقع 143 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 41% بواقع 164 مبحوث.

في المرتبة السادسة: جاء برنامج صفحة جديدة على قناة النيل لايف بمتوسط مرجح 0.70، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 16.8% بواقع 67 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 36.2% بواقع 145 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 47% بواقع 188 مبحوث.

في المرتبة السابعة: جاء برنامج البيت بيتك على قناة "10" بمتوسط مرجح 0.69، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 8.3% بواقع33 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 52.8% بواقع 211 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 39% بواقع 156 مبحوث.

في المرتبة الثامنة: جاء برنامج جملة مفيدة على قناة MBC مصر بمتوسط مرجح. 65، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 21.8% بواقع 87 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 21% بواقع 84 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 57.3% بواقع 229 مبحوث.

في المرتبة التاسعة والأخيرة: جاء برنامج من القاهرة على قناة النيل للأخبار (مصر الإخبارية) بمتوسط مرجح 0.53، حيث جاءت نسبة من يشاهد معظم حلقاته 9.8% بواقع 39 مبحوث، ونسبة من يشاهد قليل من حلقاته 33.5% بواقع 143 مبحوث، في حين وصلت نسبة من لا يتابعه ولم يشاهده 56.8% بواقع 227 مبحوث.

رابعاً: درجة اعتماد الجمهور المصري على برامج الرأي في الحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية:

هنا نرصد درجة اعتماد الجمهور المصري على برامج الرأي في الفضائيات المصرية كمصدر معلوماتي حول الأزمات الداخلية، واستنتاج أسباب هذا الاعتماد.

جدول رقم (14)

درجة اعتماد الجمهور على برامج

الرأي في الفضائيات المصرية في الحصول على المعلومات حول الأزمات

درجة الاعتماد	ك	%
أعتمد بدرجة كبيرة	141	35.2
أعتمد بدرجة متوسطة	163	40.8
أعتمد بدرجة ضعيفة	96	24
الإجمالي	**400**	**100**

يوضح الجدول السابق درجة اعتماد الجهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية في الحصول على المعلومات حول الأزمات، حيث جاء في المرتبة الأولى من يعتمد بدرجة متوسطة بنسبة 40.8% بواقع 163 مبحوث، ثم جاء في المرتبة الثانية من يعتمد بدرجة كبيرة بنسبة 35.2% بواقع 141 مبحوث، في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة من يعتمد بدرجة ضعيفة بنسبة 24% بواقع 96 مبحوث.

نستنتج مما سبق ارتفاع نسبة اعتماد الجمهور المصري عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات أوقات الأزمات. ويمكن إرجاع أسباب ارتفاع نسبة الاعتماد على برامج الرأي في الفضائيات المصرية أوقات الأزمات إلى أن هذه البرامج تعمل أساساً على إتاحة حرية التعبير وإبراز الرأي حول قضية معينة ويتم نقل ذلك إما على الهواء مباشرة أو من خلال برنامج مسجل إلى الجماهير لتقديم المعلومات لهم عن هذه المشكلة أو القضية والتي تكون محل اهتمام عدد كبير منهم من خلال طرح آراء الضيوف المختلفة حول الموضوع محل النقاش[1]. وأنها تشتمل على موضوعات تخص مشاكل الحياة اليومية من حوادث واضطرابات واعتصامات ومحاكمات، وقضايا سياسية مهمة ومصيرية (مثل الانتخابات والحريات والإصلاح السياسي والاقتصادي)، وموضوعات فنية وثقافية ورياضية وبعض الظواهر الاجتماعية المتنوعة، وبعض القضايا الدولية الطارئة[2].

خامساً: درجة ثقة الجمهور المصري في برامج الرأي في الفضائيات المصرية:

هنا نرصد درجة ثقة الجمهور المصري في المعلومات التي تُبث عبر برامج الرأي في الفضائيات المصرية حول الأزمات الداخلية، معرفة أسباب ذلك.

جدول رقم (15)

درجة ثقة الجمهور في برامج الرأي في الفضائيات المصرية

درجة الثقة	ك	%
أثق بدرجة كبيرة	72	18
أثق بدرجة متوسطة	252	63
أثق بدرجة ضعيفة	76	19
الإجمالي	**400**	**100**

1- السيد محمد أبو شعيشع حسن، دور برامج المشاركة الجماهيرية بالفضائيات في دعم حرية التعبير، مرجع سابق، ص ص 99، 100.
2- تامر محمد صلاح الدين سكر، معالجة البرامج الحوارية بالقنوات الفضائية المصرية للقضايا السياسية ما بعد 25 يناير 2011م - دراسة تحليلية، مرجع سابق، ص ص 174، 175، 176.

يوضح الجدول السابق درجة ثقة الجهور المصري عينة الدراسة في برامج الرأي في الفضائيات المصرية أوقات الأزمات، حيث جاء في المرتبة الأولى من يثق بدرجة بدرجة متوسطة بنسبة 63% بواقع 252 مبحوث، ثم جاء في المرتبة الثانية من يثق بدرجة ضعيفة بنسبة 19% بواقع 76 مبحوث، في حين جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة من يثق بدرجة كبيرة بنسبة 18% بواقع 72 مبحوث.

ويمكن إرجاع سبب ارتفاع نسبة ثقة الجمهور بالمعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية إلى أن: هذه البرامج تعمل على ازدياد وبناء ثقة المتلقي وقناعاته نظراً لاحساسه بالمشاركة وإنه يحصل على المعلومات والأخبار من مصدرها مباشرة دون وجود وسطاء لنقل الخبر، خاصة اذا كانت هناك تصريحات للمسئولين وردت على ألسنتهم أثناء المناقشة[1]. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أحمد عثمان (2015م) التي غالبية أفراد العينة يثقون إلى حد ما في المعلومات المقدمة خلال البرامج الحوارية بنسبة 84.5% ويثقون بدرجة كبيرة بنسبة 47.5% ولا يثقون على الإطلاق بنسبة 10.5%[2].

سادساً: مدى مناقشة الجمهور المصري للأزمات الداخلية:

هنا نرصد مدى مناقشة الجمهور المصري للمعلومات حول الأزمات الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية، ومعرفة أسباب ذلك.

جدول رقم (16)

مدى مناقشة الجمهور للأزمات المصرية الداخلية

التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية

مدى المناقشة	ك	%
دائماً	151	37.8
أحياناً	233	58.3
لا	16	4
الإجمالي	**400**	**100**

1- عاطف عدلي العبد، الاعلام والمجتمع (القاهرة: دار الفكر العربي، 2006م) ص ص 26-28.
2- أحمد أحمد عثمان، 2015م، مرجع سابق، ص 134.

يوضح الجدول السابق مناقشة الجمهور للأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية، فجاءت في المرتبة الأولى من يتناقش أحياناً بنسبة 58.3% بواقع 233 مبحوث، ثم في المرتبة الثانية من يتناقش دائماً فجاءت بنسبة 37.8% بواقع 151 مبحوث، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من لا يتناقش بنسبة 4% بواقع 16 مبحوث.

ويمكن إرجاع أسباب ارتفاع نسبة مناقشة الجمهور للأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية إلى أن: برامج الرأي تتميز باتخاذها بعداً جماهيرياً في النقاش وقد ساهم في ذلك التطور التكنولوجي في البث التليفزيوني وإمكانية إشراك شخصيات من مواقع متعددة مع تعدد وسائل مشاركة الجمهور الفورية من خلال الاتصال التليفوني أو الفاكس أو التصويت عبر الإنترنت[1]. فتسهم هذه البرامج في إثراء النقاش الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والديني حول مختلف القضايا التي تهتم بالموضوع محل النقاش، وتشكل الحوارات مرجعاً يمكن الوثوق به في بعض القضايا التي تمس شرائح واسعة من المجتمع وتعمل بذلك على الخروج من عزلته إلى الانفتاح على المجتمع والاهتمام بقضاياه[2].

سابعاً: مع من يتناقش الجمهور المصري حول الأزمات الداخلية:

هنا نرصد مع من يتناقش الجمهور المصري للمعلومات حول الأزمات الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصري، ومعرفة دلالة ذلك.

جدول رقم (17)

مع من يتناقش الجمهور حول الأزمات المصرية الداخلية

التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصري

مع من تتناقش	ك	%
الأسرة	247	28.8
الأقارب	153	17.8
الأصدقاء	254	29.6
زملاء العمل	205	23.8
الإجمالي	**859***	**100**

1- مجيب أحمد حازم الشميري، 2011م، مرجع سابق، ص 218.
2- طارق بن ناصر الشدوخي، مرجع سابق، ص 16.
*- سؤال متعدد الإجابات وليس علي عينة الدراسة فقط.

يوضح الجدول السابق مع من يتناقش المبحوثين حول الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية، فجاء النقاش مع الأصدقاء في المرتبة الأولى بنسبة 29.6% بواقع 254 مبحوث، في المرتبة الثانية النقاش مع الأسرة بنسبة 28.8% بواقع 247 مبحوث، ثم جاء في المرتبة الثالثة النقاش مع زملاء العمل بنسبة 23.8% بواقع 205 مبحوث، بينما جاء في المرتبة الأخيرة النقاش مع الأقارب بنسبة 17.8% بواقع 153 مبحوث.

نستنتج مما سبق ارتفاع معدلات مناقشة المبحوثين للأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية، ويمكن إرجاع ذلك لما توفره هذه البرامج من قدر كبير كماً وكيفاً من المعلومات التي تعد مجالاً للحوار الفعّال بين الجمهور، وتسهل من عملية الحوار الديمقراطي لكونها تفرض مساحات فضائية واسعة لمناقشة موضوعات سياسية وقضايا مختلفة.

ثامناً: ترتيب الجمهور للأزمات الداخلية عينة الدراسة:

هنا نعرض الأزمات المصرية الداخلية ونقدمها للجمهور بشكل عشوائي ونطلب منهم ترتيبها من وجهة نظرهم.

جدول رقم (18)

ترتيب الجمهور لأزمات الدراسة الخمسة

الترتيب / الأزمات	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	الوزن المرجح - النقاط	الوزن المرجح - مئوي	الترتيب المرجح
تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل	61	81	91	82	85	1151	57.6	2
تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة	90	79	82	111	38	1272	63.6	3
الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية وقتل الجنود	153	121	56	45	25	1532	76.6	1
مجموع الأوزان المرجحة						**6000**		

يوضح الجدول السابق ترتيب الأزمات المصرية الداخلية التي يتابعها الجمهور المصري عينة الدراسة في برامج الرأي في الفضائيات المصرية فجاءت أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية وقتل الجنود في الترتيب الأول بمجموع نقاط 1532 وهو ما يمثل نسبة 76.6% من مجموع الأوزان المرجحة، ، ثم جاءت أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة في الترتيب الثانى بمجموع نقاط 1272 وبنسبة 63.6%، في حين جاءت أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل في الترتيب الثالث والأخير بمجموع نقاط 1151 بنسبة 57.6%.

تاسعاً: دوافع اعتماد الجمهور المصري على برامج الرأي للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية:

هنا نقدم عدة دوافع معرفية (منفعية) ودوافع طقوسية بشكل عشوائي للجمهور المصري ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم من عدمها على هذه الدوافع وترتيبها حسب دوافع اعتمادهم على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، واستنتاج دلالة ذلك.

جدول رقم (19)

دوافع اعتماد الجمهور وأهداف اعتمادهم على برامج الرأي

في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية

درجة الموافقة / دوافع الاعتماد والمشاهدة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي
	ك	%	ك	%	ك	%	
لمعرفة الأزمات المصرية الداخلية	283	70.7	91	22.8	26	6.5	2.6
لسهولة الحصول على المعلومات حول الأزمات	241	60.2	129	32.3	30	7.5	2.5
الموضوعية والحرية في تناول الأزمات	133	33.2	162	40.5	105	26.3	2
لأنها تقدم الأزمات بشكل آني وتغطية فورية	197	49.2	144	36	59	14.8	2.4
تقدم رؤية إعلامية وبرامجية ووجهات نظر مختلفة	155	38.7	182	45.5	63	15.8	2.3
لالتزامها بالمعايير المهنية في معالجة الأزمات	90	22.5	160	40	150	37.5	1.9
لتقديم الموضوعات من منظور ثقافي مختلف	126	31.5	187	46.7	87	21.8	2.1
الإمكانيات التقنية المتميزة والإبهار في الإخراج	76	19	203	50.8	121	30.2	1.9
لأنها أكثر حرفية في مناقشة الأزمات المختلفة	123	30.7	165	41.3	112	28	2
اشباع غريزة حب الاستطلاع	153	38.2	154	38.5	93	23.3	2.2
قضاء وقت الفراغ	113	28.2	162	40.5	125	31.3	2
التخلص من روتين الحياة بمعايشة أحداث خطيرة ومشوقة	108	27	163	41	128	32	2
بحكم العادة	143	35.7	187	46.8	70	17.5	2.2

يوضح الجدول السابق دوافع تعرض المبحوثين وأهداف اعتمادهم على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، فجاءت النتائج التفصيلية كالتالي:

- جاء في الترتيب الأول دافع معرفة الأزمات المصرية الداخلية بمتوسط حسابي مرجح 2.6، ويلاحظ ارتفاع نسبة المؤيدين لهذا السبب فوصلت إلى 70.7% بواقع 283 مبحوث، ونسبة المحايدين 22.8% بواقع 91 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 6.5% بواقع 26 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثاني دافع سهولة الحصول على المعلومات حول الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 2.5، ويلاحظ ارتفاع نسبة المؤيدين لهذا السبب فوصلت إلى 60.2% بواقع 166 مبحوث، ونسبة المحايدين 32.3% بواقع 129 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 7.5% بواقع 30 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثالث دافع أن هذه البرامج تقدم الأزمات بشكل آني وتغطية فورية بمتوسط حسابي مرجح 2.4، ويلاحظ ارتفاع نسبة المؤيدين لهذا السبب فوصلت إلى 49.2% بواقع 197 مبحوث، ونسبة المحايدين 36% بواقع 144 مبحوث، وانخفضت نسبة المعارضين إلى 14.8% بواقع 59 مبحوث.

- جاء في الترتيب الرابع دافع أن هذه البرامج تقدم رؤية إعلامية وبرامجية ووجهات نظر مختلفة بمتوسط حسابي مرجح 2.3، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 45.5% بواقع 182 مبحوث، ونسبة المؤيدين 38.7% بواقع 155 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 15.8% بواقع 63 مبحوث.

- جاء في الترتيب الخامس دافع بحكم العادة بمتوسط حسابي مرجح 2.2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 46.8% بواقع 187 مبحوث، ونسبة المؤيدين 35.7% بواقع 143 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 17.5% بواقع 70 مبحوث.

- جاء في الترتيب الخامس مكرر دافع إشباع غريزة حب الاستطلاع بمتوسط حسابي مرجح 2.2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 38.5% بواقع 154 مبحوث، ونسبة المؤيدين 38.2% بواقع 153 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 23.3% بواقع 93 مبحوث.

- جاء في الترتيب السادس دافع أن هذه البرامج تقدم الموضوعات من منظور ثقافي مختلف بمتوسط حسابي مرجح 2.1، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 46.7% بواقع 187 مبحوث، ونسبة المؤيدين 31.5% بواقع 126 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 21.8% بواقع 87 مبحوث.

- جاء في الترتيب السابع دافع أن هذه البرامج تتميز بالموضوعية والحرية في تناول الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 40.5% بواقع 162 مبحوث، ونسبة المؤيدين 33.2% بواقع 133 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 26.3% بواقع 105 مبحوث.

- جاء في الترتيب السابع مكرر دافع أن هذه البرامج أكثر حرفية في مناقشة الأزمات المختلفة بمتوسط حسابي مرجح 2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 41.3% بواقع 165 مبحوث، ونسبة المؤيدين 30.7% بواقع 123 مبحوث، في حين وصلت نسبة المعارضين إلى 28% بواقع 112 مبحوث.

- جاء في الترتيب السابع مكرر دافع قضاء وقت الفراغ بمتوسط حسابي مرجح 2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 40.5% بواقع 162 مبحوث، ونسبة المعارضين 31.3% بواقع 125 مبحوث، في حين وصلت نسبة المؤيدين إلى 28.2% بواقع 113 مبحوث.

- جاء في الترتيب السابع مكرر دافع التخلص من روتين الحياة بمعايشة أحداث خطيرة ومشوقة بمتوسط حسابي مرجح 2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 41% بواقع 163 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 32% بواقع 128 مبحوث، في حين وصلت نسبة المؤيدين إلى 27% بواقع 108 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثامن والأخير دافع الإمكانيات التقنية المتميزة والإبهار في الإخراج لهذه البرامج بمتوسط حسابي مرجح 1.9، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 50.8% بواقع 203 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 30.2% بواقع 121 مبحوث، في حين وصلت نسبة المؤيدين إلى 19% بواقع 76 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثامن والأخير مكرر دافع إلتزام هذه البرامج بالمعايير المهنية في معالجة الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 1.9، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 40% بواقع 160 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 37.5% بواقع 150 مبحوث، في حين وصلت نسبة المؤيدين إلى 22.5% بواقع 90 مبحوث.

مما سبق نستنتج الآتي:

- تمثلت **أهداف الفهم والدوافع المعرفية المنفعية** في العبارات التالية (معرفة الأزمات المصرية الداخلية، سهولة الحصول على المعلومات حول الأزمات، تقدم رؤية إعلامية وبرامجية ووجهات نظر مختلفة، تقدم الموضوعات من منظور ثقافي مختلف، أكثر حرفية في مناقشة الأزمات المختلفة)، في حين تمثلت **أهداف التوجيه** في العبارات التالية (تقدم الأزمات بشكل آني وتغطية فورية، الموضوعية والحرية في تناول الأزمات، الإمكانيات التقنية المتميزة والإبهار في الإخراج، إلتزام هذه البرامج بالمعايير المهنية في معالجة الأزمات)، بينما تمثلت **أهداف التسلية والدوافع الطقوسية** في العبارات التالية (بحكم العادة، إشباع غريزة حب الاستطلاع، قضاء وقت الفراغ، التخلص من روتين الحياة بمعايشة أحداث خطيرة ومشوقة).

- تصدر **الدوافع المعرفية المنفعية** قائمة دوافع وأسباب اعتماد المبحوثين على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، ويمكن إرجاع سبب ذلك لطبيعة الأزمات المراد الحصول على معلومات عنها وهي أغلبها أزمات سياسية مهمة لا تحتمل الهزل أو التسلية، ويكون أهداف البحث الرئيسية عن المعلومات حولها أهداف معرفية ونفعية بالدرجة الأولى، وتتفق هذه النتيجة مع طبيعة القضية ومع نوعية الجمهور، ثم جاءت بعد ذلك **الدوافع الطقوسية. وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة ليفي التي توصلت إلى أن القادة يركزون على الدوافع المعرفية أكثر من الدوافع الطقوسية[1]، ومع دراسة عادل عبد الغفار التي توصلت إلى أن الدوافع المعرفية المتمثلة في الحصول على المعلومات والأخبار ومراقبة البيئة المحلية والدولية تمثل أهم دوافع التعرض للراديو والتليفزيون الدوليين[2]، ومع دراسة حسن منصور التي توصلت إلى أن الدوافع النفعية قد جاءت في الترتيب الأول في تعرض النخبة اليمنية للأخبار التليفزيونية[3].

---

1 -Levy, Mark R.: Opinion Leadership and Televesion News Uses (**The Public Opinion Quarterly,** Vol. 42, N. 3, 1978).

2- عادل عبد الغفار خليل، استخدامات الصفوة المصرية للراديو والتليفزيون المحلي والدولي، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 1995م).

3- حسن محمد حسن منصور، دور التليفزيون والصحافة اليمنية في ترتيب أولويات النخبة، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الأزهر: كلية اللغة العربية، قسم الإعلام، 2002م).

عاشراً: تأثيرات اعتماد الجمهور المصري على برامج الرأي للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية:

هنا نقدم عدة تأثيرات معرفية، ووجدانية، وسلوكية بشكل عشوائي للجمهور المصري ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم من عدمها على هذه التأثيرات وترتيبها، واستنتاج دلالة ذلك.

جدول رقم (20)

تأثيرات اعتماد الجمهور على برامج الرأي

في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية

تأثيرات الاعتماد والمشاهدة / درجة الموافقة		موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي
		ك	%	ك	%	ك	%	
تأثيرات معرفية	زادت معلوماتي حول الأزمات المصرية الداخلية	231	57.7	138	34.5	31	7.8	2.5
	ساهمت في تكوين وجهة نظر ورأي حول الأزمات	168	42	175	43.7	57	14.3	2.4
تأثيرات وجدانية	أثارت تعاطفي تجاه الأزمات وأطرافها	167	41.7	169	42.3	64	16	2.3
	أثارت غضبي وزادت شعوري بالاحباط	146	36.5	184	46	70	17.5	2.2
تأثيرات سلوكية	زادت من تفاعلي تجاه الأزمات	111	27.7	224	56	65	16.3	2.1
	ساعدتني على تقديم حلول من شأنها المساعدة في الخروج من الأزمات	111	27.8	179	44.7	110	27.5	2

يوضح الجدول السابق تأثيرات اعتماد المبحوثين على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، فجاءت النتائج التفصيلية كالتالي:

- جاء في الترتيب الأول أنها زادت معلوماتي حول الأزمات المصرية الداخلية بمتوسط حسابي مرجح 2.5، ويلاحظ ارتفاع نسبة المؤيدين لهذا السبب فوصلت إلى 57.7% بواقع 231 مبحوث، ونسبة المحايدين 34.5% بواقع 138 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 7.8% بواقع 31 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثاني أنها ساهمت في تكوين وجهة نظر ورأي حول الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 2.4، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 43.7% بواقع 175 مبحوث، وجاءت نسبة المؤيدين 42% بواقع 168 مبحوث، في حين وصلت نسبة المعارضين إلى 14.3% بواقع 57 مبحوث.

- جاء في الترتيب الثالث أنها أثارت تعاطفي تجاه الأزمات وأطرافها بمتوسط حسابي مرجح 2.3، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 42.3% بواقع 169 مبحوث، ونسبة المؤيدين 41.7% بواقع 167 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين ووصلت إلى 16% بواقع 64 مبحوث.

- جاء في الترتيب الرابع أنها أثارت غضبي وزادت شعوري بالإحباط بمتوسط حسابي مرجح 2.2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 46% بواقع 184 مبحوث، ونسبة المؤيدين 36.5% بواقع 156 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 17.5% بواقع 70 مبحوث.

- جاء في الترتيب الخامس أنها زادت من تفاعلي تجاه الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 2.1، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 56% بواقع 224 مبحوث، ونسبة المؤيدين 27.7% بواقع 111 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 16.3% بواقع 65 مبحوث.

- جاء في الترتيب السادس والأخير أنها ساعدتني على تقديم حلول من شأنها المساعدة في الخروج من الأزمات بمتوسط حسابي مرجح 2، ويلاحظ ارتفاع نسبة المحايدين لهذا السبب فوصلت إلى 44.7% بواقع 179 مبحوث، ونسبة المؤيدين 27.8% بواقع 111 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 27.5% بواقع 110 مبحوث.

مما سبق نستنتج الآتي:

- تصدر **التأثيرات المعرفية** قائمة تأثيرات اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، متمثلة في (زادت معلوماتي حول الأزمات المصرية الداخلية، ساهمت في تكوين وجهة نظر ورأي حول الأزمات) مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة.

- جاءت **التأثيرات الوجدانية** في الترتيب الثاني متمثلة في (أثارت تعاطفي تجاه الأزمات وأطرافها، أثارت غضبي وزادت شعوري بالإحباط) مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة.

- جاءت **التأثيرات السلوكية** في الترتيب الثالث والأخير -بعد التأثيرات المعرفية والوجدانية- متمثلة في (زادت من تفاعلي تجاه الأزمات، ساعدتني على تقديم حلول من شأنها المساعدة في الخروج من الأزمات) مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة.

وهذا يتفق مع فرض نظرية الاعتماد الذي يؤكد وجود علاقة اعتماد متبادلة بين الجمهور ووسائل الإعلام والمجتمع، وهذه العلاقة هي التي تحدد مباشرة الكثير من التأثيرات التي تحدثها وسائل الإعلام في المجتمع والجمهور.

اتجاهات الجمهور نحو أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

حادي عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

هنا نقدم للجمهور المصري أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر أسباب للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (21)

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

درجة الموافقة / الأسباب المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
مخططات جماعة الإخوان تستهدف تنفيذ عمليات عدائية ضد أجهزة ومؤسسات الدولة	225	56.3	94	23.5	81	20.3	2.4	موافق
أعمال إرهابية لتكبيد قوات الجيش والشرطة خسائر جسيمة	217	54.2	91	22.8	92	23	2.3	موافق
سعي الجماعات التكفيرية إلى تحويل مصر من دولة إلى ولاية وإقامة نظام الأممية	180	45	131	32.7	89	22.3	2.2	محايد
تنسيق بين الإخوان وتنظيم القاعدة لتنفيذ عدة عمليات إرهابية على الحدود المصرية لإثارة البلبلة والفوضى في البلاد	187	46.7	114	28.5	99	24.8	2.2	محايد
هناك مخطط لاستهداف السياحة وإثارة الفوضى في البلاد	189	47.2	117	29.3	94	23.5	2.2	محايد
إثارة الفوضى والبلبلة في البلاد كنوع من الثأر نتيجة الثورة ضد حكم الإخوان	211	52.7	106	26.5	83	20.8	2.3	موافق

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على سبب مخططات جماعة الإخوان تستهدف تنفيذ عمليات عدائية ضد أجهزة ومؤسسات الدولة بمتوسط حسابي 2.4، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 56.3% بواقع 225 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 23.5% بواقع 94 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 20.3% بواقع 81 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على سبب أعمال إرهابية لتكبيد قوات الجيش والشرطة خسائر جسيمة بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 54.2% بواقع 217 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 23% بواقع 91 مبحوث، في حين جاءت نسبة المحايدين 22.8% بواقع 91 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على سبب إثارة الفوضى والبلبلة في البلاد كنوع من الثأر نتيجة الثورة ضد حكم الإخوان بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 52.7% بواقع 211 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 26.5% بواقع 106 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 20.8% بواقع 83 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب سعي الجماعات التكفيرية إلى تحويل مصر من دولة إلى ولاية وإقامة نظام الأممية بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 45% بواقع 180 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 32.7% بواقع 131 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 22.3% بواقع 89 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على سبب هناك مخطط لاستهداف السياحة وإثارة الفوضى في البلاد بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 47.2% بواقع 189 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 29.3% بواقع 117 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 23.5% بواقع 94 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على سبب تنسيق بين الإخوان وتنظيم القاعدة لتنفيذ عدة عمليات إرهابية على الحدود المصرية بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 46.7% بواقع 187 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 28.5% بواقع 114 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 24.8% بواقع 99 مبحوث.

ثاني عشر: الفروق اتجاهات الجمهور المصري نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

جدول رقم (22)

الفروق في اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

الاتجاهات نحو الأسباب / المتغيرات		موافق		محايد		معارض		F/ T	الدلالة
		ك	%	ك	%	ك	%		
النوع	ذكر	98	24.5	53	13.3	33	8.3	5.814	دالة 0.001
	أنثى	116	29	56	14	44	11		
العمر	من 18 عاماً إلى أقل من 21 عاماً	24	6	23	5.8	9	2.3	4.733	دالة 0.003
	من 21 عاماً إلى أقل من 30 عاماً	70	17.5	42	10.5	41	10.3		
	من 30 عاماً إلى أقل من 40 عاماً	56	14	31	7.8	12	3		
	أكثر من 40 عاماً	66	16.5	13	3.3	15	3.8		
مستوى التعليم	تعليم متوسط	29	7.3	13	3.3	18	4.5	5.570	دالة 0.004
	تعليم جامعي	148	37	85	21.3	55	13.8		
	ماجستير/ دكتوراه	37	9.3	11	2.8	4	1		
المستوى الاجتماعي الاقتصادي	منخفض	48	12	18	4.5	16	4	7.054	دالة 0.001
	متوسط	18	4.5	24	6	15	3.8		
	مرتفع	148	37	67	16.8	46	11.5		
معدل التعرض	منخفض	12	3	27	6.8	15	3.8	16.446	دالة 0.001
	متوسط	104	26	65	16.3	32	8		
	مرتفع	98	24.5	17	4.3	30	7.5		
مدي المناقشة	لا يناقش	4	1	9	2.3	3	0.8	4.685	دالة 0.010
	مناقشة متوسطة	134	33.5	58	14.5	41	10.3		
	مناقشة مرتفعة	76	19	42	10.5	33	8.3		
درجة الثقة	ثقة منخفضة	13	3.3	29	7.3	30	7.5	11.687	دالة 0.001
	ثقة متوسطة	160	40	56	14	36	9		
	ثقة مرتفعة	41	10.3	24	6	11	2.8		
درجة الاعتماد	اعتماد منخفض	49	12.3	14	3.5	33	8.3	15.588	دالة 0.001
	اعتماد متوسط	78	19.5	57	14.3	28	7		
	اعتماد مرتفع	87	21.8	38	9.5	16	4		

يوضح الجدول السابق الفروق بين اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية، فجاءت كالتالي:

- توجد فروق دالة إحصائياً بين نوع المبحوثين (ذكور أو إناث) واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية حيث جاءت قيمة ت = 5.814 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين سن المبحوثين عينة الدراسة واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية حيث جاءت قيمة ف = 4.733 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين المستوى التعليمي للمبحوثين واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية حيث جاءت قيمة ف = 5.570 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين المستوى الاجتماعي الاقتصادي للمبحوثين (منخفض أو متوسط أو مرتفع) واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية حيث جاءت قيمة ف = 7.054 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين معدل تعرض المبحوثين لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها هذه البرامج حيث جاءت قيمة ف = 16.446 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين مدى مناقشة المبحوثين للأزمات الداخلية في برامج الرأي في الفضائيات المصرية واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها هذه البرامج حيث جاءت قيمة ف = 4.685 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين درجة ثقة المبحوثين في المعلومات حول الأزمات الداخلية في برامج الرأي في الفضائيات المصرية واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها هذه البرامج حيث جاءت قيمة ف = 11.687 وهي دالة.

- توجد فروق دالة إحصائياً بين درجة اعتماد المبحوثين على برامج الرأي في الفضائيات المصرية في الحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية واتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية التي تبنتها هذه البرامج حيث جاءت قيمة ف = 15.588 وهي دالة.

ثالث عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

هنا نقدم للجمهور المصري القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة، ونطلب منهم تحديد اتجاهاتهم نحو دور هذه القوى سلبية أم إيجابية.

جدول رقم (23)

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

السمات / القوى الفاعلة	إيجابي		سلبي		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%		
رئيس الجمهورية	354	88.5	46	11.5	1.9	إيجابي
القوات المسلحة	351	87.7	49	12.3	1.9	إيجابي
قوات الشرطة	287	71.7	113	28.3	1.7	إيجابي
القبائل السيناوية	234	58.5	166	41.5	1.4	إيجابي
الرئيس المعزول محمد مرسي	49	12.3	351	87.7	1.1	سلبي
جماعة الإخوان	50	12.5	350	87.5	1.1	سلبي
الجماعات التكفيرية	24	6	376	94	1.1	سلبي
تركيا	52	13	348	87	1.1	سلبي
قطر	55	13.8	345	86.2	1.1	سلبي

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية التفجيرات المتتالية، فجاءت كالتالي:

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو رئيس الجمهورية** بمتوسط حسابي 1.9، فارتفعت نسبة من يرونه قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 88.5% بواقع 354 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونه قوى فاعلة سلبية إلى 11.5% بواقع 46 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو القوات المسلحة** بمتوسط حسابي 1.9، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 87.7% بواقع 351 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية إلى 12.3% بواقع 49 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو قوات الشرطة** بمتوسط حسابي 1.7، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 71.7% بواقع 287 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية إلى 28.3% بواقع 113 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو القبائل السيناوية** بمتوسط حسابي 1.4، فجاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية 58.5% بواقع 234 مبحوث، في حين جاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية 41.5% بواقع 166 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو الرئيس المعزول محمد مرسي** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونه قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 87.7% بواقع 351 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونه قوى فاعلة إيجابية إلى 12.3% بواقع 49 مبحوث.

جاء الاتجاه سلبي نحو جماعة الإخوان بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 78.5% بواقع 350 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 12.5% بواقع 50 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو الجماعات التكفيرية** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 94% بواقع 376 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 6% بواقع 24 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو تركيا** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 87% بواقع 348 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 13% بواقع 52 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو قطر** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 86.2% بواقع 345 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 13.8% بواقع 55 مبحوث.

رابع عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو حلول في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

هنا نقدم للجمهور المصري حلول لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر حلول للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (24)

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية

درجة الموافقة / الحلول المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء	306	76.5	69	17.2	25	6.3	2.7	موافق
مقاومة الإرهاب بالمقاومة المعنوية بشرح المباديء الهدامة والمغلوطة وهي وظيفة رجال الدين والأزهر	250	62.5	104	26	46	11.5	2.5	موافق
القضاء على الأنفاق وهدمها لأنها طرق وسبل لإدخال الأسلحة والذخيرة لتدمير الأراضي المصرية	272	68	79	19.7	49	12.3	2.6	موافق
تنسيق وتعاون القبائل السيناوية مع القوات المسلحة والشرطة لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية	279	69.7	87	21.8	34	8.5	2.6	موافق
توجيه ضربات أمنية استباقية وتوجيه حملات أمنية مبكرة تستهدف البؤر الإرهابية لاجهاض مخططات الإخوان والجماعات التكفيرية	271	67.7	73	18.3	56	14	2.5	موافق
إصدار قانون رقم 8 لسنة 2015م "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين"	266	66.5	75	18.7	59	14.8	2.5	موافق

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية التفجيرات المتتالية، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على حل إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 76.5% بواقع 306 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 17.2% بواقع 69 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 6.3% بواقع 25 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل تنسيق وتعاون القبائل السيناوية مع القوات المسلحة والشرطة لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 69.7% بواقع 279 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 21.8% بواقع 87 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 8.5% بواقع 34 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل القضاء على الأنفاق وهدمها لأنها طرق وسبل لإدخال الأسلحة والذخيرة لتدمير الأراضي المصرية بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 68% بواقع 272 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 19.7% بواقع 79 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 12.3% بواقع 49 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل مقاومة الإرهاب بالمقاومة المعنوية بشرح المباديء الهدّامة والمغلوطة وهي وظيفة رجال الدين والأزهر بمتوسط حسابي 2.5، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 62.5% بواقع 250 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 26% بواقع 104 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 11.5% بواقع 46 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل توجيه ضربات أمنية استباقية وتوجيه حملات أمنية مبكرة تستهدف البؤر الإرهابية لإجهاض مخططات الإخوان والجماعات التكفيرية بمتوسط حسابي 2.5، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 67.7% بواقع 271 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 18.3% بواقع 73 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 14% بواقع 56 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين" بمتوسط حسابي 2.5، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 66.5% بواقع 266 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 18.7% بواقع 75 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 14.8% بواقع 59 مبحوث.

خامس عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

هنا نقدم للجمهور المصري أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر أسباب للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (25)

اتجاهات الجمهور نحو أسباب

أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة

درجة الموافقة / الأسباب المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان	251	62.7	77	19.3	72	18	2.5	موافق
محاولة ترهيب القضاة للتراجع في أحكامهم القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان	170	42.5	106	26.5	124	31	2.1	محايد
مسيرات مسلحة اعتراضاً على الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان	145	36.2	101	25.3	154	38.5	2	محايد

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على سبب الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان بمتوسط حسابي 2.5، فارتفعت نسبة المؤيدين لهذا السبب ووصلت إلى

62.7% بواقع 251، وجاءت نسبة المحايدين 19.3% بواقع 77 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين إلى 18% بواقع 72 مبحوث.

- **جاء الاتجاه محايد على سبب محاولة ترهيب القضاة للتراجع في أحكامهم القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان** بمتوسط حسابي 2.1، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 42.5% بواقع 170 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 31% بواقع 124 مبحوث، في حين جاءت نسبة المحايدين 26.5% بواقع 106 مبحوث.

- **جاء الاتجاه محايد على سبب مسيرات مسلحة اعتراضاً على الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان** بمتوسط حسابي 2، فارتفعت نسبة المعارضين لهذا السبب ووصلت إلى 38.5% بواقع 154 مبحوث، في حين جاءت نسبة المؤيدين 36.2% بواقع 145 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 25.3% بواقع 101 مبحوث.

سادس عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو القوى الفاعلة أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

هنا نقدم للجمهور المصري القوى الفاعلة في أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة، ونطلب منهم تحديد اتجاهاتهم نحو دور هذه القوى سلبية أم إيجابية.

جدول رقم (26)

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة

في أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة

السمات / القوى الفاعلة	إيجابي		سلبي		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%		
القضاة	286	71.5	114	28.5	1.7	إيجابي
قوات الشرطة	298	74.5	102	25.5	1.8	إيجابي
القوات المسلحة	338	84.5	62	15.5	1.9	إيجابي
جماعة الإخوان	37	9.2	363	90.8	1.1	سلبي
الجماعات التكفيرية	19	4.7	381	95.3	1.1	سلبي
تركيا	42	10.5	358	89.5	1.1	سلبي
قطر	35	8.7	365	91.3	1.1	سلبي

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت كالتالي:

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو القوات المسلحة** بمتوسط حسابي 1.9، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 84.5% بواقع 338 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية إلى 15.5% بواقع 62 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو قوات الشرطة** بمتوسط حسابي 1.8، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 74.5% بواقع 298 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية إلى 25.5% بواقع 102 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو القضاة** بمتوسط حسابي 1.7، فجاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية 71.5% بواقع 286 مبحوث، في حين جاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية 28.5% بواقع 114 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو الجماعات التكفيرية** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 95.3% بواقع 381 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 4.7% بواقع 19 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو قطر** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 91.3% بواقع 365 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 8.7% بواقع 34 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو جماعة الإخوان** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 90.8% بواقع 363 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 9.2% بواقع 37 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو تركيا** بمتوسط حسابي 1.1، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 89.5% بواقع 358 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 10.5% بواقع 35 مبحوث.

سابع عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:

هنا نقدم للجمهور المصري حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر أسباب للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (27)

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة

تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة

درجة الموافقة / الحلول المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
نقل كافة مقار دوائر محكمة العريش الكلية والجزئية إلى محافظة الاسماعيلية للحفاظ على أرواح القضاة من المخاطر التي يتعرضوا إليها	276	69	80	20	44	11	2.6	موافق
إصدار قانون رقم 8 لسنة 2015م "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين"	257	64.2	113	28.3	30	7.5	2.6	موافق
إعلان حالة الاستنفار الأمني وزيادة حركة الاشتباه وإقامة أكمنة أمنية ثابتة ومتحركة	280	70	68	17	52	13	2.6	موافق
يجب على وزارة الخارجية والهيئة العامة للاستعلامات توضيح حيثيات الأحكام القضائية في الجرائم المرتكبة (وما ترتب عليها من إرهاب وعنف) للجميع خاصة الدول الخارجية	279	69.7	84	21	37	9.3	2.6	موافق
إدراج حركة حماس وميليشيات حزب الله والحرس الثوري الإيراني ومن يدافع عنهم وينتمي إليهم ضمن القائمة التي تُطبق عليها قانون الكيانات الإرهابية	274	68.5	95	23.7	31	7.8	2.6	موافق
مخاطبة الانتربول الدولي والتعاون الدولي لسرعة القبض على من صدرت بشأنهم أحكام غيابية حتي يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة	311	77.7	61	15.3	28	7	2.7	موافق
إحالة أعضاء لجان العمليات النوعية لجماعة الإخوان للقضاء العسكري تنفيذاً لقانون تأمين وحماية المنشأت العامة والحيوية	288	72	78	19.5	34	8.5	2.6	موافق
تنفيذ الأحكام القضائية على الجناة من الإخوان	280	70	80	20	40	10	2.6	موافق

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على حل مخاطبة الانتربول الدولي والتعاون الدولي لسرعة القبض على من صدرت بشأنهم أحكام غيابية حتي يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة بمتوسط حسابي 2.7% فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 77.7% بواقع 311 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 15.3% بواقع 61 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 7% بواقع 28 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين" بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 64.2% بواقع 257 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 28.3% بواقع 113 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 7.5% بواقع 30 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إدراج حركة حماس وميليشيات حزب الله والحرس الثوري الإيراني ومن يدافع عنهم وينتمي إليهم ضمن القائمة التي تُطبق عليها قانون الكيانات الإرهابية بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 68.5% بواقع 274 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 23.7% بواقع 95 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 7.8% بواقع 31 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إحالة أعضاء لجان العمليات النوعية لجماعة الإخوان للقضاء العسكري تنفيذاً لقانون تأمين وحماية المنشأت العامة والحيوية بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 72% بواقع 288 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 19.5% بواقع 78 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 8.5% بواقع 34 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل يجب على وزارة الخارجية والهيئة العامة للاستعلامات توضيح حيثيات الأحكام القضائية في الجرائم المرتكبة (وما ترتب عليها من إرهاب وعنف) للجميع خاصة الدول الخارجية بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 69.7% بواقع 279 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 27% بواقع 84 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 9.3% بواقع 37 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل تنفيذ الأحكام القضائية على الجناة من الإخوان بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 70% بواقع 280

مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 20% بواقع 80 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 10% بواقع 40 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل نقل كافة مقار دوائر محكمة العريش الكلية والجزئية إلى محافظة الاسماعيلية للحفاظ على أرواح القضاة من المخاطر التي يتعرضوا إليها بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 69% بواقع 276 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 20% بواقع 80 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 11% بواقع 44 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إعلان حالة الاستنفار الأمني وزيادة حركة الاشتباه وإقامة أكمنة أمنية ثابتة ومتحركة بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 70% بواقع 280 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 17% بواقع 68 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 13% بواقع 52 مبحوث.

اتجاهات الجمهور نحو أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل

واحد وعشرون: اتجاهات الجمهور المصري نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

هنا نقدم للجمهور المصري أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر أسباب للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (28)

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل

درجة الموافقة / الأسباب المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
غرق صندل محمل بالفوسفات في مياه نهر النيل بقنا	193	48.2	106	26.5	101	25.3	2.2	محايد
كسر مفاجيء في مواسير مياه الشرب مما يؤدي إلى انقطاعها	146	36.4	141	35.3	113	38.3	2.1	محايد
عدم وجود رقابة من وزارة الصحة والري على المياه المعالجة بواسطة الوحدات المحلية	197	49.2	92	23	111	27.8	2.2	محايد
وجود عدد من محطات تنقية ومعالجة المياه غير مرخصة من وزارة الصحة والري	203	50.7	100	25	97	24.3	2.3	محايد
تجاوزات بعض الأهالي بإدخال مواسير مياه دون ترخيص	171	42.7	127	31.8	102	25.5	2.2	محايد
عدم وجود صرف صحي في بعض المناطق وإنشاء مواسير صرف عشوائياً بجانب مياه الشرب فيحدث خلل وتداخل	214	53.5	73	18.2	113	28.3	2.3	محايد
تباطؤ وتوقف لبعض خطط الاحلال والتجديد بعد الثورة	185	46.2	95	23.8	120	30	2.2	محايد
تخفيض المبالغ المخصصة لخطة الاحلال والتجديد من مليار جنيه إلى 600 مليون جنيه	173	43.2	127	31.8	100	25	2.2	محايد

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه محايد على سبب وجود عدد من محطات تنقية ومعالجة المياه غير مرخصة من وزارة الصحة والري بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 50.7% بواقع 203، وجاءت نسبة المحايدين 25% بواقع 100 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 24.3% بواقع 97 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب عدم وجود صرف صحي في بعض المناطق وإنشاء مواسير صرف عشوائياً بجانب مياه الشرب فيحدث خلل وتداخل بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 53.5% بواقع 214 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 28.3 بواقع 113 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 18.2% بواقع 73 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب تخفيض المبالغ المخصصة لخطة الاحلال والتجديد من مليار جنيه إلى 600 مليون جنيه بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 42.5% بواقع 170 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 39% بواقع 156 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 18.5% بواقع 74 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على غرق صندل محمل بالفوسفات في مياة نهر النيل بقنا بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة المؤيدين لهذا السبب ووصلت إلى 48.2% بواقع 193 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 26.5% بواقع 106 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 25.3% بواقع 101 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب تجاوزات بعض الأهالي بإدخال مواسير مياه دون ترخيص بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 42.7% بواقع 171 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 31.8% بواقع 127 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 25.5% بواقع 102 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب عدم وجود رقابة من وزارة الصحة والري على المياه المعالجة بواسطة الوحدات المحلية بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 49.2% بواقع 197 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 27.8% بواقع 111 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 23% بواقع 92 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب تباطؤ وتوقف لبعض خطط الإحلال والتجديد بعد الثورة بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا السبب ووصلت إلى 46.2% بواقع 185 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 30% بواقع 120 مبحوث، وجاءت نسبة المعارضين 23.8% بواقع 95 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على سبب كسر مفاجئ في مواسير مياه الشرب مما يؤدي إلى انقطاعها بمتوسط حسابي 2.1، فجاءت نسبة المعارضين لهذا السبب 38.3% بواقع 113 مبحوث، وجاءت نسبة المؤيدين 36.4% بواقع 146 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 35.3% بواقع 141 مبحوث.

ثامن عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

هنا نقدم للجمهور المصري القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة، ونطلب منهم تحديد اتجاهاتهم نحو دور هذه القوى سلبية أم إيجابية.

جدول رقم (29)

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل

السمات / القوى الفاعلة	إيجابي		سلبي		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%		
رئيس الجمهورية	341	85.2	59	14.8	1.9	إيجابي
رئيس الوزراء	292	73	108	27	1.7	إيجابي
وزارة الموارد المائية والري	176	44	224	56	1.4	سلبي
وزارة الصحة	163	40.7	237	59.3	1.4	سلبي
الشركة القابضة لمياه الشرب	118	29.5	282	70.5	1.3	سلبي
وزارة البيئة	152	38	248	62	1.4	سلبي
القوات المسلحة	307	76.7	93	23.3	1.8	إيجابي

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت كالتالي:

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو رئيس الجمهورية** بمتوسط حسابي 1.9، فارتفعت نسبة من يرونه قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 85.2% بواقع 341 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونه قوى فاعلة سلبية إلى 14.8% بواقع 59 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو القوات المسلحة** بمتوسط حسابي 1.8، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 76.7% بواقع 307 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية إلى 23.3% بواقع 93 مبحوث.

- **جاء الاتجاه إيجابي نحو رئيس الوزراء** بمتوسط حسابي 1.7، فارتفعت نسبة من يرونه قوى فاعلة إيجابية ووصلت إلى 73% بواقع 292 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونه قوى فاعلة سلبية إلى 27% بواقع 108 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو وزارة البيئة** بمتوسط حسابي 1.4، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 59.3% بواقع 237 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 40.7% بواقع 163 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو وزارة الصحة** بمتوسط حسابي 1.4، فجاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية 59.3% بواقع 237 مبحوث، وجاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية 40.7% بواقع 163 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو وزارة الموارد المائية والري** بمتوسط حسابي 1.4، فجاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية 56% بواقع 224 مبحوث، في حين جاءت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية 44% بواقع 176 مبحوث.

- **جاء الاتجاه سلبي نحو الشركة القابضة لمياه الشرب** بمتوسط حسابي 1.3، فارتفعت نسبة من يرونها قوى فاعلة سلبية ووصلت إلى 70.5% بواقع 282 مبحوث، في حين انخفضت نسبة من يرونها قوى فاعلة إيجابية إلى 29.5% بواقع 118 مبحوث.

تاسع عشر: اتجاهات الجمهور المصري نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل:

هنا نقدم للجمهور المصري حلول أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل كما تبنتها برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة كأطر أسباب للأزمة، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها.

جدول رقم (30)

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل

درجة الموافقة / الحلول المطروحة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
توقيع وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث	331	82.7	61	15.3	8	2	2.8	موافق
إزالة التعديات على مجرى نهر النيل والترع والمصارف	328	82	55	13.7	17	4.3	2.8	موافق
وقف تراخيص المنشأت السياحية والمنشأت بشكل عام على نهر النيل	275	68.7	85	21.3	40	10	2.6 12	موافق
إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب	353	88.2	40	10	7	1.8	2.9	موافق
تقنين تركيب محطات تنقية المياه وفرض رقابة مشددة على المحطات	297	74.2	78	19.5	25	6.3	2.7	موافق
توعية الناس على استخدام الفلاتر، والاستخدام الأمثل للمياه	303	75.7	70	17.5	27	6.8	2.7	موافق
وضع مجموعة من المعايير التي تحكم حمولة النقل النهري، ووضع حد أقصى لحمولة الناقلات التي تمر خلال نهر النيل	311	77.7	65	16.3	24	6	2.7	موافق
تخصيص معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل	331	82.7	56	14	13	3.3	2.8	موافق
تزويد عدد من مراكز الانقاذ والطواريء على طول نهر النيل حتى يكون هناك سرعة للتحرك	328	82	60	15	12	3	2.8	موافق
تنفيذ خطط إحلال وتجديد وصيانة لجميع المولدات الاحتياطية الموجودة في محطات المياه التابعة لوزارة الموارد المائية والري	326	81.5	69	17.2	5	1.3	2.8	موافق
مراجعة اللوائح والأنظمة التي تحكم مصادر المياه في الدول الأوروبية لتطبيقها في مصر	306	76.5	82	20.5	12	3	2.7	موافق
إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات	307	76.7	74	18.5	19	4.8	2.7	موافق

يوضح الجدول السابق اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على حل إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب بمتوسط حسابي 2.9% فارتفعت نسبة الموافقين لهذا

الحل ووصلت إلى 88.2% بواقع 297 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 10% بواقع 40 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 1.8% بواقع 7 مبحوثين.

- جاء الاتجاه موافق على حل تنفيذ خطط إحلال وتجديد وصيانة لجميع المولدات الاحتياطية الموجودة في محطات المياه التابعة لوزارة الموارد المائية والري بمتوسط حسابي 2.8، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 81.5% بواقع 326 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 17.2% بواقع 69 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 1.3% بواقع 5 مبحوثين.

جاء الاتجاه موافق على حل توقيع وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث بمتوسط حسابي 2.8، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 82.7% بواقع 331 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 15.3% بواقع 61 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 2% بواقع 8 مبحوثين.

- جاء الاتجاه موافق على حل تزويد عدد من مراكز الإنقاذ والطوارئ على طول نهر النيل حتى هناك سرعة للتحرك بمتوسط حسابي 2.8، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 82% بواقع 328 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 15% بواقع 60 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 3% بواقع 12 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل تخصيص معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل بمتوسط حسابي 2.8، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 82.7% بواقع 331 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 14% بواقع 56 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 3.3% بواقع 13 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إزالة التعديات على مجرى نهر النيل والترع والمصارف بمتوسط حسابي 2.8، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 82% بواقع 328 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 13.7% بواقع 55 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 4.3% بواقع 17 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل مراجعة اللوائح والأنظمة التي تحكم مصادر المياه في الدول الأوروبية لتطبيقها في مصر بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا

الحل ووصلت إلى 76.5% بواقع 306 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 20.5% بواقع 82 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 3% بواقع 12 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل إغلاق محطات المياه غير المطابقة للمواصفات بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 76.7% بواقع 307 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 18.5% بواقع 74 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 4.8% بواقع 19 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل وضع مجموعة من المعايير التي تحكم حمولة النقل النهري، ووضع حد أقصى لحمولة الناقلات التي تمر خلال نهر النيل بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 77.7% بواقع 311 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 16.3% بواقع 65 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 6% بواقع 24 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل تقنين تركيب محطات تنقية المياه وفرض رقابة مشددة على المحطات بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 74.2% بواقع 297 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 19.5% بواقع 78 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 6.3% بواقع 25 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل توعية الناس على استخدام الفلاتر، والاستخدام الأمثل للمياه بمتوسط حسابي 2.7، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 75.7% بواقع 303 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 17.5% بواقع 70 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 6.8% بواقع 27 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على حل وقف تراخيص المنشأت السياحية والمنشأت بشكل عام على نهر النيل بمتوسط حسابي 2.6، فارتفعت نسبة الموافقين لهذا الحل ووصلت إلى 68.7% بواقع 275 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 21.3% بواقع 85 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 10% بواقع 40 مبحوث.

عشرون: تقييم الجمهور المصري لمعالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية:

هنا نقدم للجمهور المصري مجموعة عبارات وصفية إيجابية وسلبية لمعالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات المصرية، ونطلب منهم تحديد درجة موافقتهم عليها من عدمها حسب تقييمهم لهذه المعالجة.

جدول رقم (31)

تقييم الجمهور لمعالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية

درجة الموافقة / تقييم المعالجة	موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%		
الموضوعات المقدمة عن الأزمات معقدة وغير مفهومة	145	36.2	165	41.3	90	22.5	2.1	محايد
ضيوف البرنامج متخصصين في الموضوع	221	55.25	139	34.75	40	10	2.5	موافق
الأزمات تم عرضها بطريقة سهلة وبسيطة	179	44.7	178	44.5	43	10.8	2.3	محايد
أغلب الموضوعات مرتبطة بالأزمات وأبعادها	233	58.2	132	33	35	8.8	2.5	موافق
يتم عرض الأزمات دون طرح حلول	192	48	151	37.7	57	14.3	2.3	محايد
أضاف الخبراء والضيوف تفسيرات منطقية للأزمات	163	40.7	167	41.8	70	17.5	2.2	محايد
طريقة عرض الأزمات فقيرة بصرياً	143	35.7	169	42.3	88	22	2.1	محايد
المعلومات مكررة ولا يوجد بها أية إضافات	189	47.2	141	35.3	70	17.5	2.3	محايد
لديها أجندة مسبقة تقدم بها الأزمات بما يخدم تلك الأجندة	201	50.2	151	37.8	48	12	2.4	موفق
تتعمد المبالغة والتهويل في عرض الأزمات	216	54	126	31.5	58	14.5	2.4	موفق
يتميز مقدمو برامجها باللباقة في التقديم وإدارة الحوار	157	39.2	167	41.8	76	19	2.2	محايد

يوضح الجدول السابق تقييم واتجاهات الجمهور نحو معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية، فجاءت كالتالي:

- جاء الاتجاه موافق على أن أغلب الموضوعات مرتبطة بالأزمات وأبعادها بمتوسط حسابي 2.5% فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 58.2% بواقع 233 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 33% بواقع 132 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 8.8% بواقع 35 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على أن ضيوف البرنامج متخصصين في الموضوع بمتوسط حسابي 2.5، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 55.25% بواقع 221 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 34.75% بواقع 139 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 10% بواقع 40 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على أن لديها أجندة مسبقة تقدم بها الأزمات بما يخدم تلك الأجندة بمتوسط حسابي 2.4، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 50.2% بواقع 201 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 37.8% بواقع 151 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 12% بواقع 48 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على أنها تتعمد المبالغة والتهويل في عرض الأزمات بمتوسط حسابي 2.4، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 54% بواقع 216 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 31.5% بواقع 126 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 14.5% بواقع 58 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن الأزمات تم عرضها بطريقة سهلة وبسيطة بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 44.7% بواقع 179 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 44.5% بواقع 178 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 10.8% بواقع 43 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن الأزمات يتم عرضها دون طرح حلول بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 48% بواقع 192 مبحوث، وجاءت

نسبة المحايدين 37.7% بواقع 151 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 14.3% بواقع 57 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن المعلومات مكررة ولا يوجد بها أية إضافات بمتوسط حسابي 2.3، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 47.2% بواقع 189 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 35.3% بواقع 141 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 17.5% بواقع 70 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن الخبراء والضيوف أضافوا تفسيرات منطقية للأزمات بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة الموافقين ووصلت إلى 40.7% بواقع 163 مبحوث، وجاءت نسبة المحايدين 41.8% بواقع 167 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 17.5% بواقع 70 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن مقدمو برامجها يتميزون باللباقة في تقديم وإدارة الحوار بمتوسط حسابي 2.2، فارتفعت نسبة المحايدين 41.8% بواقع 167 مبحوث، وجاءت نسبة الموافقين 39.2% بواقع 157 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 19% بواقع 76 مبحوث.

- جاء الاتجاه محايد على أن طريقة عرض الأزمات فقيرة بصريا بمتوسط حسابي 2.1، فارتفعت نسبة المحايدين ووصلت إلى 42.3% بواقع 169 مبحوث، وجاءت نسبة المؤيدين 35.7% بواقع 143 مبحوث، في حين انخفضت نسبة المعارضين وجاءت 22% بواقع 88 مبحوث.

- جاء الاتجاه موافق على أن الموضوعات المقدمة عن الأزمات معقدة وغير مفهومة بمتوسط حسابي 2.1، فارتفعت نسبة المحايدين ووصلت إلى 41.3% بواقع 165 مبحوث، وجاءت نسبة المؤيدين 36.2% بواقع 145 مبحوث، في حين جاءت نسبة المعارضين 22.5% بواقع 90 مبحوث.

نتائج اختبار فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية الجمهور عينة الدراسة (النوع – السن - المستوى التعليمي -المستوى الاجتماعي الاقتصادي) وبين معدل تعرضهم ومتابعتهم لبرامج الرأي.

جدول رقم (32)

يوضح العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية للجمهور ومعدل تعرضهم لبرامج الرأي

المتغيرات الديموغرافية	معدل تعرض ومتابعة المبحوثين لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية	
	معامل الارتباط	الدلالة
النوع	0.129**	دالة
السن	0.049	غير دالة
مستوى التعليم	0.107*	دالة
المستوي الاجتماعي الاقتصادي	0.154**	دالة

لاختبار صحة هذا الفرض تم الاستعانة بمعامل ارتباط بيرسون (PearsonCorrelation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.

يوضح الجدول السابق مدى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين معدل تعـرض ومتابعــة الجمهــور عينــة الدراســة لــبرامج الــرأي في الفضــائيات المصرــية والمتغــيرات الديموغرافية، **فجاءت كالتالي:**

- **بالنسبة لنوع المبحوثين:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائياً بين معدل تعرض ومتابعة الجمهور عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين نوع المبحوثين حيث جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون = 0.129، وهي دالة.

- **بالنسبة لسن المبحوثين:** لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائياً بين معدل تعرض ومتابعة الجمهور عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين سن المبحوثين حيث جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون = 0.049، وهي غير دالة.

- **بالنسبة للمستوى التعليمي للمبحوثين:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائياً بين معدل تعرض ومتابعة الجمهور عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين المستوى التعليمي للمبحوثين حيث جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون = 0.107، وهي دالة.

- **بالنسبة للمستوى الاجتماعي الاقتصادي للمبحوثين:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائياً بين معدل تعرض ومتابعة الجمهور عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين المستوى الاجتماعي الاقتصادي للمبحوثين حيث جاءت قيمة معامل الارتباط بيرسون = 0.154، وهي دالة.

مما سبق يمكننا قبول صحة الفرض.

الفرض الثاني: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين درجة ثقتهم فيها.

جدول رقم (33)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على برامج الرأي وثقتهم فيها

المتغير	درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية	
	معامل الارتباط	الدلالة
درجة الثقة في البرامج	0.543**	دالة

يوضح الجدول السابق وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين درجة ثقتهم فيها، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.543، وهي دالة.

مما سبق يمكننا قبول صحة الفرض.

الفرض الثالث: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين تأثيرات هذا الاعتماد.

جدول رقم (34)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على برامج الرأي وتأثيرات الاعتماد

المتغير	درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية	
	معامل الارتباط	**الدلالة**
تأثيرات الاعتماد	0.328**	دالة 0.001

يوضح الجدول السابق وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين تأثيرات هذا الاعتماد، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.328، وهي دالة.

الفرض الرابع: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو تلك الأزمات (أسبابها، القوى الفاعلة، الحلول).

أ- العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب الأزمات الداخلية:

جدول رقم (35)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على برامج الرأي واتجاهاتهم نحو أسباب الأزمات الداخلية

الاتجاهات نحو	درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية	
	معامل الارتباط	الدلالة
أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية	0.166*	دالة 0.001
أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة	0.073	غير دالة
أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل	0.079	غير دالة

يوضح الجدول السابق العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب الأزمات الداخلية، **فجاءت كالتالي:**

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.166، وهي دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.073، وهي غير دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.079، وهي غير دالة.

ب- العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في الأزمات الداخلية:

جدول رقم (36)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على برامج الرأي واتجاهاتهم

نحو القوى الفاعلة في الأزمات الداخلية

الاتجاهات نحو	درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية	
	معامل الارتباط	الدلالة
القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية	0.150**	دالة 0.001
القوى الفاعلة في أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة	0.021-	غير دالة
القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل	0.125*	دالة 0.012

يوضح الجدول السابق العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في الأزمات الداخلية، **فجاءت كالتالي:**

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.150، وهي دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.021، وهي غير دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.125، وهي دالة.

ج- العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول الأزمات الداخلية:

جدول رقم (37)

يوضح العلاقة بين اعتماد الجمهور على برامج الرأي واتجاهاتهم نحو حلول الأزمات الداخلية

الاتجاهات نحو	درجة الاعتماد	
	معامل الارتباط	الدلالة
حلول أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية	**0.129	دالة 00.01
حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة	**0.156	دالة
حلول أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل	-0.018	غير دالة

يوضح الجدول السابق العلاقة بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول الأزمات الداخلية، فجاءت كالتالي:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.129، وهي دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة تداعيات الأحكام

القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.018، وهي غير دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.125، وهي دالة.

النتائج العامة للدراسة

تحددت المشكلة البحثية في التعرف على الأطر التي تتبناها برامج الرأي (التوك شو) في الفضائيات المصرية أثناء معالجتها للأزمات الداخلية، ودراسة العلاقة بين هذه الأطر التي تقدمها برامج الرأي (وإنعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور، كما تختبر الدراسة مجموعة من المتغيرات التي قد تؤثر في علاقة الإعلام بتكوين الاتجاهات لدى الجمهور وهي: حجم التعرض، مستوى الاعتماد، مدى المناقشة، النوع، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي الاقتصادي. وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح باستخدامي أداتي تحليل الأطر والاستبيان. **وتمثلت النتائج العامة للدراسة فيما يلي:**

اشتملت عينة الدراسة التحليلية تحليل أطر دورة برامجية (خلال شهور أبريل ومايو ويونيه 2015م) **لأطر برامج الرأي التالية:**

1- برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف.

2- برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة.

بالنسبة للأزمات الداخلية التي تم عرضها والتركيز عليها في برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة **جاءت مرتبة كالتالي:**

- جاءت في المرتبة الأولى أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية بنسبة 31.5%.

- جاءت في المرتبة الثانية أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي بنسبة 21.5%.

- جاءت المرتبة الثالثة أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب بنسبة 18.5%.

- جاءت في المرتبة الرابعة أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة بنسبة 16%.

- جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل بنسبة 12.5%.

بالنسبة للأطر التي تم توظيفها وتبنيها في معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة للأزمات الداخلية جاءت مرتبة كالتالي:

- جاء في الترتيب الأول إطار الصراع Conflict Frame بنسبة 26.6%: ويُعتبر من أبرز الأطر التي تُوظَّف في تغطية الأحداث والقضايا والأزمات المختلفة، حيث يؤكد ويبرز الجدال أو الخلاف بين عناصر الحدث أو القضية، ووجود الصراع يعتبر معياراً أساسياً لوضع قصة خبرية وإبرازها عن غيرها في الوسيلة الإعلامية. وأشار بعض الباحثين إلى أنَّ أطرَ الصراع تميل إلى تقليل الجدال الجوهري لمناقشة ثنائية الجانب، ويبرز هذا الإطار النزاع والاختلاف بين الأفراد والجماعات والدول. حيث تُقدم الأحداث في إطار تنافسي صراعي حاد قد تتجاهل الرسائل الإعلامية عناصر هامة في سبيل إبراز سياق الصراع, تبرز الفساد وعدم الثقة في المسئولين, ترى الأشخاص قبل أن ترى الأحداث وترصد المصالح قبل أن ترصد الأهداف وتقيس الرسالة غالباً بمقياس الخاسر والرابح والمنتصر والمهزوم وهو بعد يبالغ الصحفيون والمذيعون كثيرا في جعله إطاراً للأحداث.

- جاء في الترتيب الثاني إطار الخلاف السياسي بنسبة 15.5%: وهو إطار يُرجع أسباب الأزمات أنها مفتعلة وناتجة عن أشخاص أو تنظيمات لديها خلاف فكري وسياسي مع النظام القائم، فتفتعل الأزمات وتعرقل عجلة التنمية.

- جاء في الترتيب الثالث إطار إسناد أو نسب المسئولية Responsibiliy Frame بنسبة 12.6%: حيث يتناول الحدث أو القضية أو الأزمة بأسلوب يربط بين مسئولية تلك القضية أو هذا الحدث وبين أي فرد أو جهة، وقد تكون المسئولية "مسئولية عن السبب" ترتكز على أصل المشكلة أو القضية أو الأزمة، أو "مسئولية عن العلاج" تركز على من وماذا؟، أو تلك القوة لتخفيف أو اتخاذ قرارات للتخفيف من القضية. فيضع القائم

بالاتصال الرسالة للإجابة عن السؤال "من المسئول عن؟" الأفراد والمؤسسات والدولة معنيون بمعرفة المسئول عن الحدث وتحديده في شخص أو مؤسسة أو قانون أو سلوك أو حكومة محددة.

- **جاء في الترتيب الرابع إطار الاهتمامات الانسانية Human Interests Frame بنسبة 11.2%:** وهو يزود الحدث أو القضية المطروحة بالصبغة الإنسانية والعاطفية والشخصية أحياناً، وهو متواجد بكثرة في الصحافة الفلسطينية حيث تطرح الكثير من الأحداث والقضايا خاصة المرتبطة بممارسات الاحتلال الإسرائيلي من قتل وتشريد وهدم منازل وقصف واغتيالات من مُنطلق هذا الإطار. ويرى الأحداث في سياق تأثيراتها الإنسانية والعاطفية العامة، ح تصاغ الرسائل في قوالب وقصص درامية ذات نزعة عاطفية مؤثرة.

- **جاء في الترتيب الخامس إطار المؤامرة بنسبة 8.6%:** ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالة التآمر على البلد، وأن مصدر الأزمات محاولات سافرة ومؤامرت مجهزة لإشاعة الفوضى وتفشي الأزمات.

- **جاء في الترتيب السادس إطار المصلحة العامة بنسبة 8.5%:** ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجهود المبذولة لتحقيق المصلحة العامة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

- **جاء في الترتيب السابع إطار التعاون بنسبة 7.7%:** ويظهر هذا الإطار من خلال عرض وإبراز وقائع التعاون والتنسيق بين أجهزة الدولة المختلفة وكذلك تعاون الأفراد والأهالي لمواجهة الأزمات ومحاولة إيجاد حلول فعلية تحد من آثار الأزمة وتقف في مواجهتها.

- **جاء في الترتيب الثامن إطار النتائج الاقتصادية Economic Consequencies Frame بنسبة 5.8%:** يعكس إطار النتائج الاقتصادية الربح أو الخسارة، ويركز على المضمون والاعتبارات الاقتصادية التي من الممكن أن تقع على الفرد أو المجتمع. ويضع هذا الإطار الوقائع في سياق النتائج الاقتصادية التي نتجت عن الأحداث والأزمات، حيث يشير للتأثير المتوقع أو القائم على الأفراد والدول والمؤسسات القائمون بالاتصال يستخدمون الناتج المادي لجعل الرسالة الإعلامية أكثر فاعلية على الناس وأكثر ارتباطاً بمصالحهم.

- **جاء في الترتيب التاسع والأخير إطار الاهمال والتخاذل بنسبة 3.5%:** ويظهر هذا الإطار من خلال إرجاع سبب بعض الأزمات لاهمال وتخاذل من قبل البعض سواء أفراد أو مؤسسات، وكذلك وجود قصور في مواجهة هذه الأزمات وعدم العمل بجدية تتناسب مع خطورة الأزمة.

- **يوجد تنوع ملحوظ في مشاركة الضيوف في عينة البرامج**، فجاء عدد الضيوف المشاركين في 143 ضيف، منهم 76 مشاركين عبر الهاتف بنسبة 53%، و65 مشاركين بالحضور في الاستديو بنسبة 45.5%، وضيفين اثنين مشاركين عبر شاشة فيديو كونفرنس بنسبة 1.5%.

- **تعتمد برامج الرأي عينة الدراسة على الضيوف**، وهي السمة الأبرز في نوعية هذه البرامج التي تهدف إلى تقديم عدد كبير من المعلومات ووجهات النظر المختلفة، وتقديم تفسير وتوضيح للأزمات والقضايا. وهناك تنوع ملحوظ في ماهية وحيثيات الضيوف المشاركين في برامج الرأي عينة الدراسة، ويمكن إرجاع ذلك لمهمة برامج الرأي في توصيل عدد كبير من المعلومات ووجهات النظر المتنوعة من مصادر عدة.

- **تصدر فئة المتحدث الرسمي قائمة الضيوف المشاركين بنسبة كبيرة ومتفاوتة عن باقي المهام**، حيث يُعد المتحدث الرسمي حلقة الوصل بين وسائل الإعلام والجمهور الخارجي وبين الجهة التي يمثلها، كما أن المتحدث الرسمي يجب أن يتوافر لديه حس إعلامي وقدرة على التحدث بلباقة وتخطي المواقف الصعبة إلى جانب توافر الثقافة العامة لديه، حيث يستطيع الرد على جميع الأسئلة واحتواء كافة المواقف الممكن التعرض لها، وهي نتيجة تشير إلى تحقيق برامج الرأي لارتباط فعلي بالشخصيات ذات العلاقة بالأحداث والأزمات أو بالمؤسسات والمنظمات الفاعلة في المجتمع.

- **بالنسبة لكيفية مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة**، فجاء في المرتبة الأولى عرض أسباب للأزمة بنسبة 29.5%، يليه في المرتبة الثانية عرض وجهة نظر بنسبة 89%، ثم جاء في المرتبة الثالثة تقديم شرح وتفسير بنسبة 21%، وفي المرتبة الرابعة عرض حلول للأزمة بنسبة 16.7%، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الإدلاء بمعلومات جديدة بنسبة 10%.

- يوجد تنوع ملحوظ في مشاركة الضيوف في برامج الرأي عينة الدراسة، ويمكن إرجاع ذلك لاهتمام برامج الرأي في استضافة ضيوف لهم صلة بموضوعات الأزمات البارزة حتى يتم عرض أكبر قدر من المعلومات والتطورات ولتقديم وجهات نظر مختلفة.

- تعتمد برامج الرأي عينة الدراسة على الأساليب العاطفية والوجدانية كأساليب إقناع في عرض ومعالجة الأزمات الداخلية، وغلب عرض الجوانب الإنسانية والتعاطف مع الآخر على هذه المعالجة ويمكن إرجاع ذلك لطبيعة الأزمات وما ينتج عنها من خلل في الحياة العامة وسقوط ضحايا.

- غلبة إطار الصراع على معالجة برامج الرأي عينة الدراسة لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث يظهر حالات العنف والعدوان في الأحداث الخاصة بهذه الأزمة.

بالنسبة لمعالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل لايف، الحياة اليوم بقناة الحياة) عينة الدراسة لأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية:

- اتفق البرنامجان عينة الدراسة على تبني إطار الصراع، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.472 وهي غير دالة، ويركّز هذا النوع من الأطر على الصراع بين الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات كوسيلة للاستحواذ على اهتمام الجمهور، وقد توصل "نيومان وآخرون" إلى أن وسائل الإعلام تعتمد على عدد قليل من الأطر الأساسية لنشر سلسلة من القضايا، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالات العنف والاشتباكات بين قوات الجيش والشرطة وبين الجماعات التكفيرية الإرهابية في سيناء، وإبراز حالات الهجوم المسلح والعبوات الناسفة التي يزرعها الجماعات التكفيرية، وحالات التعدي على المقار والأكمنة الشرطية وأجهزة الدولة وتنفيذ عمليات عدائية انتحارية، وإبراز استخدام العناصر الإرهابية للأسلحة الثقيلة والمفرقعات، ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار الصراع في عرض هذه الأزمة لتوضيح حجم الإرهاب والصراع والعنف والعدوان الواقع على الدولة المصرية وأجهزتها الحيوية (شرطة وجيش وأجهزة حيوية) من قبل جماعات تكفيرية ولجان نوعية متفرعة من جماعة الإخوان يمارسون أعمال إرهابية عدائية. لذلك كان إطار الصراع من أكثر الأطر التي تبناها البرنامجان خلال فترة الدراسة لمعالجة بأزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية.

- اتفق البرنامجان على تبني إطار إسناد المسئولية، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.133 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال التأكيد على هُوية المتورطين والفاعلين الحقيقيين للعمليات الإرهابية والتفجيرات المتتالية، وهو ما أكداه برنامجي صفحة جديدة بقناة النيل لايف والحياة اليوم بقناة الحياة على أن جماعة الإخوان المسلمين هي المدبرة والمنفذة لهذه العمليات، وأن جملة التنظيمات التكفيرية هي لجان فرعية للإخوان.

- اتفق البرنامجان على تبني إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.429 وهي غير دالة، الذي يؤكد على أن الأفراد الذين يحتمل تأثرهم بقضية أو موضوع ما، حيث يستحضر هذا الإطار الجانب الإنساني أو الناحية العاطفية عند تقديم حدث أو قضية أو مشكلة، وقد وصف "نيومان وزملاؤه" ذلك بالتأثير الإنساني وأشاروا إلى أن هذا الإطار يأتي في المرتبة الثانية بعد إطار الصراع من حيث استخدامه في الأخبار. وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجوانب الإنسانية والإصابات والضحايا والجرحي من قبل رجال القوات المسلحة والشرطة والضحايا من المدنيين نتيجة الاعتداءات الإرهابية. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار الاهتمامات الإنسانية في عرض هذه الأزمة لتوضيح حجم المعاناة والتضحيات التي يبذلها رجال القوات المسلحة والشرطة في مواجهة الجماعات التكفيرية، كذلك الضرر الواقع على المدنيين من قتل وعنف.

- اتفق البرنامجان على تبني إطار الخلاف السياسي، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.360 وهي غير دالة، حيث تم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالة الخلاف السياسي والفكري بين نظام الدولة القائم وأجهزته الشرطية والقوات المسلحة وبين الجماعات التكفيرية الإرهابية والمواليين لجماعة الإخوان، فبرنامج صفحة جديدة أرجع أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية أنه نتيجة للخلاف السياسي ولخلع مرسي من رئاسة الجمهورية وللأحكام القضائية الصادرة عليه وعلى قيادات الإخوان. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار الخلاف السياسي في عرض هذه الأزمة لتوضيح الأسباب الحقيقية والخفية لتبني الجماعات التكفيرية أعمال عدائية وإرهابية ضد مؤسسات الدولة وأجهزتها وضد المدنيين.

- اتفق البرنامجان على تبني إطار المصلحة العامة، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.286 وهي غير دالة، حيث تم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجهود المبذولة لتحقيق المصلحة العامة، تتمثل في الإجراءات الاحترازية وعمليات المداهمات الاستباقية التي تقودها القوات المسلحة والشرطة ضد الجماعات التكفيرية، كذلك إبراز حلول تشمل إقامة مشاريع تنموية في سيناء.

- اتفق البرنامجان على تبني إطار المؤامرة، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.250 وهي غير دالة، حيث تم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالة التآمر على مصر والمؤسسات الحيوية من قبل الجماعات التكفيرية، كذلك عرض فكرة المؤامرة من قبل بعض الدول الأجنبية والحركات والتنظيمات الخارجية: كحركة حماس التي تدعم الجماعات التكفيرية في سيناء، وتركيا وقطر بدعمهما لجماعة الإخوان والتنديد بالأحكام القضائية الصادرة بشأن قيادات الإخوان. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار المؤامرة في عرض هذه الأزمة لتوضيح ما تتعرض له مصر من محاولات سافرة للتدخل في شئونها والتأثير على سياستها وممارسة ضغوط دولية

- اتفق البرنامجان على تبني إطار التعاون، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.667 وهي غير دالة، حيث تم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز وقائع التعاون والتنسيق بين أجهزة الدولة السيادية لمواجهة الإرهاب كتعاون قوات الأمن الشرطية مع القوات المسلحة، والتنسيق مع الأهالي للارشاد والإدلاء بالمعلومات حول الجماعات التكفيرية، كذلك التنسيق والتعاون مع بعض القبائل السيناوية وأبناءها. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار التعاون في عرض هذه الأزمة لتوضيح تكامل الدولة المصرية والتنسيق بين أجهزتها المختلفة وتعاون الأهالي والقبائل، وترسيخ فكرة رفض الإرهاب من عامة الشعب.

- بالنسبة للشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها الإيجابية والسلبية، تم الاتفاق في أغلب القوى الفاعلة وسماتها **ولكن لوحظ وجود اختلاف بين البرنامجين** في أن برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف اكتفت بذكر الجماعات التكفيرية دون التطرق لمسمى منظمات أو جماعات بعينها بخلاف جماعة الإخوان وأنصارهم والموالين

لها واللجان النوعية لها، في حين استخدم برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة مسميات صريحة لبعض الكيانات الإرهابية بخلاف جماعة الإخوان المسلمين (أنصار بيت المقدس، تنظيم ولاية سيناء).

- **بالنسبة لأطر الأسباب**، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني أسباب تتصل بوجود الجماعات الإرهابية المتفرعة من جماعة الإخوان وممارستها أعمال عدائية وإرهابية، للاعتراض على عزل مرسي وإقصاء جماعة الإخوان ومحاكمتهم، رغبة منهم في إثارة الشغب والعنف في كل أنحاء مصر.

- **بالنسبة لأطر الحلول**، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني حلول تتصل بالقضاء على مثل هذه الجماعات التكفيرية وكافة اللجان النوعية لجماعة الإخوان ومحاكمة كل من خرج عن القانون، وضرورة تنسيق كافة الجهات المدنية والشرطية والقوات المسلحة للوقوف أمام هذه العمليات الإرهابية، وإقامة مشروعات تنموية في سيناء.

- **بالنسبة لمعالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل لايف، الحياة اليوم بقناة الحياة) عينة الدراسة لأزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة:** لوحظ وجود اتفاق بشكل عام في استخدام أطر معالجة أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة في البرنامجين عينة الدراسة **كما يلي:**

اتفق البرنامجان على تبني إطار الصراع، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.077 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالات التعدي واستهداف القضاة في منازلها بتفجير سيارتهم ومحاولة تصفيتهم نتيجة الأحكام القضائية، ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار الصراع في عرض هذه الأزمة لتوضيح التهديدات والمخاطر التي يتعرض لها القضاة نتيجة الأحكام القضائية في قضايا التخابر والعنف واقتحام السجون ضد قيادات الإخوان، وأن مصر بمؤسساتها السيادية (جيش وشرطة وقضاء) مستهدفة من الجماعات الإرهابية ولجان نوعية متفرعة من جماعة الإخوان يمارسون أعمال إرهابية عدائية ترغب في نشر وإثارة الرعب في قلوب القضاة لتغيير مسارهم والتراجع في أحكامهم القضائية.

اتفق البرنامجان على تبني إطار الخلاف السياسي، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.111 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض حالات التهديد التي يتعرض لها القضاة، وتبني الجماعات التكفيرية لحالات تصفية القضاة، وأنها ستظل تستهدف الجنود والقضاة اعتراضاً على الأحكام القضائية الصادرة بشأن مرسي وقيادات الإخوان، أي أن العمليات الإرهابية مقترنة بالأزمة السياسية والخلاف الفكري بين النظام القائم وبين جماعة الإخوان ومن ثم اللجان النوعية المسلحة المتفرعة لهذه الجماعة.

اتفق البرنامجان على تبني إطار التأثيرات أو الاهتمامات الإنسانية، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجوانب الإنسانية والإصابات والضحايا والجرحي من قبل القضاة وتصوير سياراتهم التي تم تفخيخها من قبل الجماعات التكفيرية، كذلك صور القضاة الشهداء والدم يسيل منهم. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار الاهتمامات الإنسانية في عرض هذه الأزمة لتوضيح حجم التضحيات التي يقدمها القضاة في مواجهة الجماعات التكفيرية وفي تحقيق العدالة في المحاكمات القضائية.

اتفق البرنامجان على تبني إطار المؤامرة، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة، حيث تم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز حالة التآمر على مصر والمؤسسات الحيوية من قبل الجماعات التكفيرية. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة الحياة لإطار المؤامرة في عرض هذه الأزمة لتوضيح ما تتعرض له مصر من محاولات سافرة للتدخل في شئونها والتأثير على سياستها وممارسة ضغوط دولية. ولكن اختلف البرنامجان في هذا الإطار حيث تبنى برنامج صفحة جديدة إطار المؤامرة بالتصريح عن دول بعينها تدعم الجماعات التكفيرية وأعمالها ضد القضاة باعتراضها على الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان والتعليق عليها وجاءت بعض التصريحات كالتالي: "الإدارة التي تدير جماعة الإخوان المسلمين موجودة في الأراضي التركية"، "جزء من الإخوان الهاربين من الأحكام القضائية موجود في تركيا وقطر وماليزيا، والجزء الموجود في تركيا جزء فاعل رئيسي أسس تحالف ما يسمى تحالف الشرعية ثم شكلوا المجلس الثورة"، "هناك هجمة شرسة على القضاة من قبل بلاد خارج مصر

التي أعلنت تحفظها على الأحكام القضائية الخاصة بقضية التخابر واقتحام السجون"، "التدخلات الأجنبية في مصر لم تنقطع على مدار السنوات الأربع الأخيرة، وأبرز ملمح لها التعليق على الأحكام القضائية خاصة على الإخوان". بينما تبنى برنامج الحياة اليوم بقناة الحياة إطار المؤامرة بالتصريح عن مسميات للتنظيمات الإرهابية الداعمة لهذه الهجمات على القضاة وجاءت بعض التصريحات كالتالي: "إعداد وتنفيذ مخطط إرهابي مع جهات أجنبية من حماس وحزب الله وبعض الجماعات التكفيرية"، "أنصار بيت المقدس أعنلت مسئوليتها عن حادث قتل القضاة واستهدافهم رداً على الحكم القضائي الصادر على المعزول محمد مرسي".

بالنسبة للشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها الإيجابية والسلبية، تم الاتفاق في أغلب القوى الفاعلة وسماتها.

بالنسبة لأطر الأسباب، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني أسباب تتمثل في الاعتراض على الأحكام القضائية الصادرة بشأن مرسي وقيادات الإخوان، ومحاولة فزع وترهيب القضاة حتى يتراجعوا في أحكامهم القضائية، وإثارة الفوضى والإرهاب في البلاد.

بالنسبة لأطر الحلول، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني حلول تم رصدها في تأمين القضاة وتشديد التأمين على المحاكم والنيابات، وزيادة الأكمنية الأمنية الثابتة والمتحركة.

بالنسبة لمعالجة برامج الرأي (صفحة جديدة بقناة النيل لايف، الحياة اليوم بقناة الحياة) عينة الدراسة لأزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل: لوحظ وجود اتفاق بشكل عام في استخدام أطر معالجة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل في البرنامجين عينة الدراسة **كما يلي:**

اتفق البرنامجان على تبني إطار المصلحة العامة، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.727 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز الجهود المبذولة من الحكومة ممثلة في وزارة الموارد المائية والري، ووزارة الصحة، ووزارة البيئة في متابعة كافة الاصلاحات المطلوبة في قطاعات محطات المياه التي توجد بها أعطال، كذلك الجهود المبذولة في تحليل عينات المياه للكشف عن مدى صلاحيتها وسلامتها، وجهود إزالة التعديات والمخالفات على نهر النيل. ويمكن تفسير تبني برنامج صفحة جديدة بقناة النيل لايف وبرنامج الحياة اليوم بقناة

الحياة لإطار المصلحة العامة في عرض هذه الأزمة لتوضيح مدى أهمية قطاع مياه الشرب وأن هذا القطاع تضعوا الحكومة نصب عينها، بالإضافة إلى الجهود المبذولة للتأكد من سلامة المياة من إجراء عينات تحليلية لعينات عشوائية وإعلان نتائجها، كذلك إزالة التعديات والمخالفات على النيل.

اتفق البرنامجان على تبني إطار إسناد المسئولية، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.286 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض حالات التجاوزات والتعديات على مياه نهر النيل، كذلك تجاوزات بعض الأهالي بتركيب مواسير مياه الشرب بطريقة عشوائية دون ترخيص.

اتفق البرنامجان على تبني إطار التعاون، وتبين عدم وجود فروق بين البرنامجين في تبني هذا الإطار فجاءت قيمة كا2 = 0.143 وهي غير دالة، وتم تبني هذا الإطار من خلال عرض وإبراز التنسيق والتعاون بين الوزارات والقطاعات المختلفة لتحليل عينات المياه والتأكد من صلاحيتها، وتنظيم دوريات من وزارة الصحة ووزارة الموارد المائية والري لمراقبة المحطات الحكومية والأهلية، كذلك تعاون القوات المسلحة في انتشال صندل الفوسفات الغارق في النيل.

بالنسبة للشخصيات المحورية والقوى الفاعلة وسماتها الإيجابية والسلبية، تم الاتفاق في أغلب القوى الفاعلة وسماتها.

بالنسبة لأطر الأسباب، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني أسباب تتمثل في التعديات والمخالفات الموجودة على نهر النيل، وتركيب مواسير مياه بطريقة عشوائية دون ترخيص، والحمولات الثقيلة على المواسير مما يؤدي لكسرها وانقطاع المياه.

بالنسبة لأطر الحلول، لوحظ اتفاق قوي بين البرنامجين في تبني حلول تم رصدها في خطة إحلال وتجديد لبعض المحطات، بالإضافة إلى المتابعة الدورية لتحليل عينات المياه للتأكد من صلاحيتها وسلامتها، وتوقيع الرئيس السيسي على وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث اعمالاً لنصوص الدستور التي أكدت على التزام الدولة بحماية نهر النيل والحفاظ على حقوق مصر التاريخية المتعلقة به وترشيد استخدام مياهه وعدم تلويثه لتعظيم الاستفادة من مياه النيل وحظر التعدي عليه.

تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة من الجمهور المصري قوامها 400 مفردة موزعة على محافظات: القاهرة باعتبارها العاصمة، والاسكندرية ممثلة لمحافظات الوجه البحري، أسيوط ممثلة لمحافظات الوجه القبلي.

ارتفاع نسبة متابعة الجمهور لبرامج الرأي، ويمكن إرجاع سبب ذلك لأن هذه البرامج أصبحت جزءاً أساسياً من طقوس الحياة اليومية لكثير من المشاهدين وأحد الآليات التي تستخدم لإعلام الجمهور بكل ما هو جديد عن الصراعات السياسية والحزبية على الساحة المصرية وكذلك تفاصيل حياتهم اليومية، من خلال ما تقدمه من تقارير وحوارات ولقاءات للإحاطة بما يدور من مجريات الأحداث.

كثافة متابعة ومشاهدة الجمهور لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية تتسم بالكثافة المرتفعة وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها نوعية الموضوعات التي تُطرح في تلك البرامج وتلبي احتياجات الجمهور المختلفة.

أسماء برامج الرأي في الفضائيات المصرية التي يشاهدها الجمهور عينة الدراسة، وجاءت كالتالي:

في المرتبة الأولى: جاء برنامج الحياة اليوم على قناة الحياة، **في المرتبة الثانية:** جاء برنامج العاشرة مساءاً على قناة دريم، **في المرتبة الثالثة:** جاء برنامج على مسئوليتي على قناة صدى البلد، **في المرتبة الرابعة:** جاء برنامج 90 دقيقة على قناة المحور، **في المرتبة الخامسة:** جاء برنامج هنا العاصمة على قناة CBC، **في المرتبة السادسة:** جاء برنامج صفحة جديدة على قناة النيل لايف، **في المرتبة السابعة:** جاء برنامج البيت بيتك على قناة "10"، **في المرتبة الثامنة:** جاء برنامج جملة مفيدة على قناة MBC مصر، **في المرتبة التاسعة والأخيرة:** جاء برنامج من القاهرة على قناة النيل للأخبار (مصر الإخبارية).

ارتفاع نسبة اعتماد الجمهور المصري عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات أوقات الأزمات. ويمكن إرجاع أسباب ارتفاع نسبة الاعتماد على برامج الرأي في الفضائيات المصرية أوقات الأزمات إلى أن هذه البرامج تعمل أساساً على إتاحة حرية التعبير وإبراز الرأي حول قضية معينة ويتم نقل ذلك إما على الهواء مباشرة أو من خلال برنامج مسجل إلى الجماهير لتقديم المعلومات لهم عن هذه

المشكلة أو القضية والتي تكون محل اهتمام عدد كبير منهم من خلال طرح آراء الضيوف المختلفة حول الموضوع محل النقاش. وأنها تشتمل على موضوعات تخص مشاكل الحياة اليومية من حوادث واضطرابات واعتصامات ومحاكمات، وقضايا سياسية مهمة ومصيرية (مثل الانتخابات والحريات والإصلاح السياسي والاقتصادي)، وموضوعات فنية وثقافية ورياضية وبعض الظواهر الاجتماعية المتنوعة، وبعض القضايا الدولية الطارئة.

ارتفاع نسبة ثقة الجمهور بالمعلومات حول الأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى أن هذه البرامج تعمل على ازدياد وبناء ثقة المتلقي وقناعاته نظراً لاحساسه بالمشاركة وإنه يحصل على المعلومات والأخبار من مصدرها مباشرة دون وجود وسطاء لنقل الخبر، خاصة اذا كانت هناك تصريحات للمسئولين وردت على ألسنتهم أثناء المناقشة.

ارتفاع نسبة مناقشة الجمهور للأزمات المصرية الداخلية التي يحصلون عليها من برامج الرأي في الفضائيات المصرية ويمكن إرجاع أسباب ذلك إلى أن برامج الرأي تتميز باتخاذها بعداً جماهيرياً في النقاش وقد ساهم في ذلك التطور التكنولوجي في البث التليفزيوني وإمكانية إشراك شخصيات من مواقع متعددة مع تعدد وسائل مشاركة الجمهور الفورية من خلال الاتصال التليفوني أو الفاكس أو التصويت عبر الإنترنت. فتسهم هذه البرامج في إثراء النقاش الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والديني حول مختلف القضايا التي تهتم بالموضوع محل النقاش، وتشكل الحوارات مرجعاً يمكن الوثوق به في بعض القضايا التي تمس شرائح واسعة من المجتمع وتعمل بذلك على الخروج من عزلته إلى الانفتاح على المجتمع والاهتمام بقضاياه.

ترتيب الأزمات المصرية الداخلية التي يتابعها الجمهور المصري عينة الدراسة في برامج الرأي في الفضائيات المصرية فجاءت أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية وقتل الجنود في الترتيب الأول، ثم تلاه في الترتيب الثاني أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، ثم جاءت أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة في الترتيب الثالث، في حين جاءت أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل في الترتيب الرابع، في حين جاءت أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب في الترتيب الخامس والأخير.

تصدر **الدوافع المعرفية المنفعية** قائمة دوافع وأسباب اعتماد المبحوثين على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، ويمكن إرجاع سبب ذلك لطبيعة الأزمات المراد الحصول على معلومات عنها وهي أغلبها أزمات سياسية مهمة لا تحتمل الهزل أو التسلية، ويكون أهداف البحث الرئيسية عن المعلومات حولها أهداف معرفية ونفعية بالدرجة الأولى، وتتفق هذه النتيجة مع طبيعة القضية ومع نوعية الجمهور، ثم جاءت بعد ذلك **الدوافع الطقوسية.**

تمثلت **أهداف الفهم والدوافع المعرفية المنفعية** في العبارات التالية (معرفة الأزمات المصرية الداخلية، سهولة الحصول على المعلومات حول الأزمات، تقدم رؤية إعلامية وبرامجية ووجهات نظر مختلفة، تقدم الموضوعات من منظور ثقافي مختلف، أكثر حرفية في مناقشة الأزمات المختلفة)، في حين تمثلت **أهداف التوجيه** في العبارات التالية (تقدم الأزمات بشكل آني وتغطية فورية، الموضوعية والحرية في تناول الأزمات، الإمكانيات التقنية المتميزة والإبهار في الإخراج، إلتزام هذه البرامج بالمعايير المهنية في معالجة الأزمات)، بينما تمثلت **أهداف التسلية والدوافع الطقوسية** في العبارات التالية (بحكم العادة، إشباع غريزة حب الاستطلاع، قضاء وقت الفراغ، التخلص من روتين الحياة بمعايشة أحداث خطيرة ومشوقة).

تصدرت **التأثيرات المعرفية** قائمة تأثيرات اعتماد الجمهور على برامج الرأي في الفضائيات المصرية للحصول على المعلومات حول الأزمات الداخلية، متمثلة في (**زادت معلوماتي حول الأزمات المصرية الداخلية، ساهمت في تكوين وجهة نظر ورأي حول الأزمات**) مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة.

جاءت **التأثيرات الوجدانية** في الترتيب الثاني متمثلة في (**أثارت تعاطفي تجاه الأزمات وأطرافها، أثارت غضبي وزادت شعوري بالإحباط**)مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة، وجاءت **التأثيرات السلوكية** في الترتيب الثالث والأخير -بعد التأثيرات المعرفية والوجدانية- متمثلة في (**زادت من تفاعلي تجاه الأزمات، ساعدتني على تقديم حلول من شأنها المساعدة في الخروج من الأزمات**) مرتبة على التوالي، كما تشير بذلك المتوسطات الحسابية المرجحة.

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، فجاءت الاتجاهات موافق على أغلب الأسباب (مخططات جماعة الإخوان تستهدف تنفيذ عمليات عدائية ضد أجهزة ومؤسسات الدولة، أعمال إرهابية لتكبيد قوات الجيش والشرطة خسائر جسيمة، إثارة الفوضى والبلبلة في البلاد كنوع من الثأر نتيجة الثورة ضد حكم الإخوان، هناك مخطط لاستهداف السياحة وإثارة الفوضى في البلاد، تنسيق بين الإخوان وتنظيم القاعدة لتنفيذ عدة عمليات إرهابية على الحدود المصرية) ما عدا سبب الجماعات التكفيرية إلى تحويل مصر من دولة إلى ولاية وإقامة نظام الأممية فجاءت الاتجاهات نحوه محايدة. ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو هذه الأسباب، فكل هذه الأسباب تم تبنيها من قبل البرامج نفسها، مما يؤكد المستوى الثاني من الأطر وهو أنها تقدم بدورها إطاراً نظرياً حول كيفية تشكيل اتجاهات الجمهور نحو قضية بعينها.

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة وسماتها في أزمة الأعمال الإرهابية التفجيرات المتتالية، فجاءت الاتجاهات إيجابية نحو الشخصيات والقوى (رئيس الجمهورية، القوات المسلحة، قوات الشرطة) بينما جاءت الاتجاهات سلبية نحو الشخصيات والقوى (الرئيس المعزول محمد مرسي, جماعة الإخوان، الجماعات التكفيرية، تركيا، قطر) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة وسماتها.

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية التفجيرات المتتالية، فجاءت الاتجاهات موافق على كل الحلول (إجراءات للمضي قدماً في مسارين متوازيين الأول أمني والثاني تنموي لمواجهة الإرهاب في سيناء، تنسيق وتعاون القبائل السيناوية مع القوات المسلحة والشرطة لمواجهة الجماعات والعناصر التكفيرية، القضاء على الأنفاق وهدمها لأنها طرق وسبل لإدخال الأسلحة والذخيرة لتدمير الأراضي المصرية، مقاومة الإرهاب بالمقاومة المعنوية بشرح المبادىء الهدّامة والمغلوطة وهي وظيفة رجال الدين والأزهر، توجيه ضربات أمنية استباقية وتوجيه حملات أمنية مبكرة تستهدف البؤر الإرهابية لإجهاض مخططات الإخوان والجماعات التكفيرية، إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين") ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو حلول هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، فجاءت الاتجاهات موافق على الأسباب (أبراج الكهرباء الموجودة في ربوع مصر ليست كلها تحت السيطرة ومعظمها في صحراء وزارعات كثيفة، تفجير أبراج الكهرباء لتكبيد مصر خسائر جسيمة، أعمال عدائية من الجماعات التكفيري الإرهابية وأعمال تخريبية تهدد الأمن القومي المصري، تبني تنظيم أجناد مصر وولاية سيناء لتفجير أبراج الكهرباء في محاولة لزعزعة أمن البلاد ونشر الفوضى، وزارة الكهرباء أحياناً بقطع التيار الكهربائي لتخفيف الأحمال) بينما جاءت الاتجاهات محايدة نحو الأسباب (جدال حول الهيكلة الجديدة لأسعار الكهرباء، مشكلة الكهرباء تتمثل في تعظيم أرباح القيادات الكبيرة أحياناً، ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو هذه الأسباب.

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، الاتجاهات إيجابية نحو الشخصيات والقوى (رئيس الجمهورية، رئيس الوزراء، قوات الشرطة) بينما جاءت الاتجاهات سلبية نحو القوى الفاعلة (وزراة الكهرباء، الجماعات التكفيرية، جماعة الإخوان) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة وسماتها.

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية التفجيرات المتتالية، فجاءت الاتجاهات موافق على كل الحلول (إنشاء حواجز خرسانية أو معدنية حول أبراج الكهرباء لمنع التسلل لها، تركيب كاميرات مراقبة على أبراج الكهرباء، تكثيف دوريات الأمن المتحركة لمراقبة أبراج الكهرباء، إنشاء وافتتاح محطات كهرباء جديدة، توليد الكهرباء من الرياح والطاقة الشمسية كمصادر بديلة، التعاون مع شيوخ القبائل وبعض أبناء القبائل في حراسة أبراج الكهرباء الموجودة عندهم بالإضافة إلى تطوعهم لحماية الأبراج، ترشيد استهلاك الطاقة عبر الاعتماد على اللمبات وأجهزة التكييف الموفرة للطاقة وترحيل الأحمال غير الضرورية، إجراء عملية تصحيح تحفظ الدعم للمستحقين من محدودي الدخل وترفع الدعم تدريجياً عما لا يستحق، تخصيص وزارة الكهرباء مرتبات شهرية لغفر وحراس على أبراج الكهرباء) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو حلول هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، فجاءت الاتجاهات محايدة في كل الأسباب (هناك خلط شديد في القوانين المنظمة للانتخابات وتداخل هذه القوانين (قانون مجلس النواب، قانون مباشرة الحقوق السياسية، قانون تقسيم الدوائر)، عدم اتفاق القوى السياسية على نظام انتخابي موحد، بعض المواد المقترحة بتقسيم الدوائر الانتخابية مصابة بالعوار الدستوري وحكمت المحكمة الدستورية بعدم دستوريتها، بعض الأحزاب السياسية تمارس حواراً هجومياً دون الإدلاء بأية مقترحات، بعض الاتهامات بين الحكومة والقوى السياسية، فبعض الأحزاب تتهم الحكومة بعدم الجدية في الاستجابة لمقترحات القوى السياسية، وجود مشادات وتراشق بين الأحزاب والانقسامات والاتهامات المتبادلة بينهم أثناء جلسات الحوار المجتمعي)، ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو أسباب هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، فجاءت الاتجاهات إيجابية نحو الشخصيات والقوى الفاعلة (رئيس الجمهورية، رئيس الوزراء) بينما جاءت الاتجاهات سلبية نحو (لجنة تعديل القوانين المنظمة للانتخابات البرلمانية، الأحزاب والقوى السياسية) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو سمات القوى الفاعلة في هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، فجاءت الاتجاهات موافق على كل الحلول (إجراء الانتخابات البرلمانية في أسرع وقت وطبقاً للدستور وبشفافية ونزاهة كاملة يشهد لها العالم، التوصل لقانون الانتخابات البرلمانية وتقسيم الدوائر بما لا يتعارض مع حكم المحكمة الدستورية، وجود اتساق بين أي قانون بما فيها قانون الانتخابات وبين مواد الدستور، الأحزاب والقوى السياسية تجتمع للنظر في قوانين الانتخابات للخروج بموقف موحد لعرضه على الرئيس السيسي، عدم تغيير قوائم الانتخابات لسرعة إنهاء التعديلات ولتلافي مخاوف عدم الدستورية) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو حلول هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت الاتجاهات موافق على سبب أن الجماعات الإرهابية تكفيرية وتتبنى فكر تكفيري خصوصاً بعد صدور أحكام قضائية في الآونة الأخيرة حول قيادات ورموز جماعة الإخوان، بينما جاءت الاتجاهات محايد نحو الأسباب (محاولة ترهيب القضاة للتراجع في أحكامهم القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان، مسيرات مسلحة اعتراضاً على الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو أسباب هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت الاتجاهات إيجابية نحو سمات القوى الفاعلة (القوات المسلحة، قوات الشرطة، القضاة) بينما جاءت الاتجاهات سلبية نحو سمات القوى الفاعلة (الجماعات التكفيرية، قطر، جماعة الإخوان، تركيا) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو سمات القوى الفاعلة في هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية الصادرة ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، فجاءت الاتجاهات موافق على كل الحلول (مخاطبة الانتربول الدولي والتعاون الدولي لسرعة القبض على من صدرت بشأنهم أحكام غيابية حتي يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة، إصدار قانون رقم 8 لسنة (2015م) "قانون الكيانات الإرهابية والإرهابيين"، إدراج حركة حماس وميليشيات حزب الله والحرس الثوري الإيراني ومن يدافع عنهم وينتمي إليهم ضمن القائمة التي تُطبق عليها قانون الكيانات الإرهابية، إحالة أعضاء لجان العمليات النوعية لجماعة الإخوان للقضاء العسكري تنفيذاً لقانون تأمين وحماية المنشأت العامة والحيوية، يجب على وزارة الخارجية والهيئة العامة للاستعلامات توضيح حيثيات الأحكام القضائية في الجرائم المرتكبة وما ترتب عليها من إرهاب وعنف للجميع خاصة الدول الخارجية، تنفيذ الأحكام القضائية على الجناة من الإخوان، نقل كافة مقار دوائر محكمة العريش الكلية والجزئية إلى محافظة الاسماعيلية للحفاظ على أرواح القضاة من المخاطر التي يتعرضوا إليها، إعلان حالة الاستنفار الأمني وزيادة حركة الاشتباه وإقامة أكمنة أمنية ثابتة ومتحركة)

ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو حلول هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت الاتجاهات محايدة نحو كل الأسباب (وجود عدد من محطات تنقية ومعالجة المياه غير مرخصة من وزارة الصحة والري، عدم وجود صرف صحي في بعض المناطق وإنشاء مواسير صرف عشوائياً بجانب مياه الشرب فيحدث خلل وتداخل، تخفيض المبالغ المخصصة لخطة الاحلال والتجديد من مليار جنيه إلى 600 مليون جنيه، غرق صندل محمل بالفوسفات في مياة نهر النيل بقنا، تجاوزات بعض الأهالي بإدخال مواسير مياه دون ترخيص، عدم وجود رقابة من وزارة الصحة والري على المياه المعالجة، تباطؤ وتوقف لبعض خطط الإحلال والتجديد بعد الثورة، كسر مفاجئ في مواسير مياه الشرب مما يؤدي إلى انقطاعها) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو أسباب هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت الاتجاهات إيجابية نحو سمات القوى الفاعلة (رئيس الجمهورية، القوات المسلحة، رئيس الوزراء) بينما جاءت الاتجاهات سلبية نحو سمات القوى الفاعلة (وزارة البيئة، وزارة الصحة، وزارة الموارد المائية والري، الشركة القابضة لمياه الشرب) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو سمات القوى الفاعلة في هذه الأزمة.

اتجاهات الجمهور نحو حلول أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، فجاءت الاتجاهات موافق على كل الحلول (إجراء تحاليل لعينات مياه النيل بصفة دورية للتأكد من سلامتها وصلاحيتها للشرب، تنفيذ خطط إحلال وتجديد وصيانة لجميع المولدات الاحتياطية الموجودة في محطات المياه التابعة لوزارة الموارد المائية والري، توقيع وثيقة النيل لحماية نهر النيل من التلوث، تزويد عدد من مراكز الإنقاذ والطوارئ على طول نهر النيل حتى هناك سرعة للتحرك، تخصيص معمل في كل محطة يراقب جودة المياه وأخذ عينة كل ساعتين من كل محطة، بجانب أخذ عينات من نهر النيل، إزالة التعديات على مجرى نهر النيل والترع والمصارف، مراجعة اللوائح والأنظمة التي تحكم مصادر المياه في الدول الأوروبية لتطبيقها في مصر، إغلاق محطات المياه غير المطابقة

للمواصفات، وضع مجموعة من المعايير التي تحكم حمولة النقل النهري، ووضع حد أقصى لحمولة الناقلات التي تمر خلال نهر النيل، تقنين تركيب محطات تنقية المياه وفرض رقابة مشددة على المحطات، توعية الناس على استخدام الفلاتر، والاستخدام الأمثل للمياه، وقف تراخيص المنشأت السياحية والمنشأت بشكل عام على نهر النيل) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو حلول هذه الأزمة.

تقييم واتجاهات الجمهور نحو معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية، فجاءت الاتجاهات موافق نحو طرق المعالجة (أغلب الموضوعات مرتبطة بالأزمات وأبعادها، ضيوف البرنامج متخصصين في الموضوع، لديها أجندة مسبقة تقدم بها الأزمات بما يخدم تلك الأجندة، تتعمد المبالغة والتهويل في عرض الأزمات، الموضوعات المقدمة عن الأزمات معقدة وغير مفهومة) بينما جاء الاتجاهات محايد نحو طرق المعالجة (الأزمات تم عرضها بطريقة سهلة وبسيطة، الأزمات يتم عرضها دون طرح حلول، المعلومات مكررة ولا يوجد بها أية إضافات، الخبراء والضيوف أضافوا تفسيرات منطقية للأزمات، مقدمو برامجها يتميزون باللباقة في تقديم وإدارة الحوار، طريقة عرض الأزمات فقيرة بصرياً) ونستنتج مما سبق نجاح برامج الرأي في الفضائيات المصرية عينة الدراسة في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو معالجة برامج الرأي في الفضائيات المصرية للأزمات الداخلية.

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين معدل تعرض ومتابعة الجمهور عينة الدراسة لبرامج الرأي في الفضائيات المصرية والمتغيرات الديموغرافية ما عدا السن.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين درجة ثقتهم فيها.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي في الفضائيات المصرية وبين تأثيرات هذا الاعتماد.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.073، وهي غير دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو أسباب أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.079، وهي غير دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.150، وهي دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.301، وهي دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.113، وهي دالة.

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.021، وهي غير دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة في أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.125، وهي دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة الأعمال الإرهابية والتفجيرات المتتالية، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.129، وهي دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة تفجير أبراج الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.108، وهي دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة تأخر الانتخابات البرلمانية والخلافات بين الأحزاب، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.285، وهي دالة.

لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو حلول أزمة تداعيات الأحكام القضائية ضد مرسي وقيادات الإخوان وقتل القضاة، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.018، وهي غير دالة.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة اعتماد الجمهور عينة الدراسة على برامج الرأي وقت الأزمات وبين اتجاهاتهم نحو القوى الفاعلة أزمة تلوث مياه الشرب والتعديات على نهر النيل، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط سبيرمان = 0.125، وهي دالة.

توصيات الدراسة

أولاً: بالنسبة لتعامل وسائل الإعلام وتغطيتها للأزمات، فإن وسائل الإعلام تدخل أثناء الأزمات في علاقات تكاملية مع وسائل إعلام أخرى حيناً، كما تدخل في علاقات تنافسية في أحيان أخرى، ويصبح دورها هو "نقل الحقيقة" كما هي دون تحريف أو تزييف مع مراعاة القيم الخبرية والمسئولية الاجتماعية والأخلاقية (هذا يحدث في الدول الديمقراطية التي تكفل وتوفر مساحة حرية واسعة للإعلام وأجهزته ولا تمارس أية ضغوط عليه). . لكن في مجتمعات العالم الثالث فالإعلام وأجهزته يدخلون في علاقة تبعية لنظام الحكم فيكون أداة ووسيلة لترسيخ أفكار معينة تهدف مصالح خاصة، فنجد التهوين من قضايا مهمة تارة، والتهويل في قضايا بسيطة بغرض إلهاء الناس عن قضايا بعينها تارة أخرى، وهو ما يسمى بالتطفيف الإعلامي والذى يشير إلى تجزيئية معيبة في نقل الحقائق، وإنتقائية مشبوهة للقضايا والموضوعات والمواقف والنتائج حسب المصلحة. أو إعلام المبالغة والتهويل.

ثانياً: بالنسبة لتعامل وسائل الإعلام مع القضايا الحساسة والشائكة من أهم عوامل نجاح التغطية الإعلامية الابتعاد على المصطلحات الرنانة المبهمة والتي تجعل تناولها إعلامياً يشوبها بعض الملاحظات لخدمة مصالح معينة.

ثالثاً: **البعد عن التهوين والتهويل** في تناول القضية، ومراعاة التوازن في نقل الإيجابيات والسلبيات ونشر كافة وجهات النظر والرؤى المختلفة حتى نتجنب الحجر الإعلامى والتعتيم على الآراء المخالفة.

رابعاً: بالنسبة لمعالجة الأزمات المصرية الداخلية وتناولها إعلامياً يجب أن يُحكم بمعايير ومواثيق الشرف الإعلامية نظراً لحساسية هذه الأزمات.

خامساً: ضرورة إجراء دراسات تستهدف معرفة كيفية بناء أجندة برامج الرأي في الفضائيات المصرية، وعلى أي أساس يتم بناءها.

سادساً: دراسة ومحاولة تطبيق النموذج المقترح الخاص بأبعاد الرسائل والمضامين الإعلامية الناجحة والتي تتنوع وتتعد وقت الأزمات، فتتضمن البُعد المعلوماتي، البُعد الوطني، البُعد اللُغوي، البُعد العاطفي، البُعد الفني، البُعد الديني، البُعد الاجتماعي، البُعد الاقتصادي.

سابعاً: شهد النظام الإعلامي في مصر انفتاحاً نسبياً في السنوات الأخيرة، لكن هذا الانفتاح لم يغير مضمون وسائل الاتصال الأكثر جماهيرية -الراديو والتليفزيون- بحكم تبعيتها المباشرة للسلطة، التي تعتبر النظام الإعلامي نظاماً فرعياً لها، وظيفته الأساسية إنتاج مضامين الدعاية السياسية المطلوبة، ولو باستخدام نفس الأساليب الدعائية التي انتهت في أوروبا منذ ثلاثينيات القرن الماضي.

ثامناً: كذلك الأداء الإعلامي يقلل المساحة المتروكة لوسائل الإعلام لتنشيط المشاركة السياسية للأفراد وقد فشلت هذه الوسائل في تصحيح صورة البيئة السياسية في مصر وتشجيع الأفراد على المشاركة، بسبب الافتقار إلى الدقة والسرعة في تناول الأحداث وتواضع مستوى المعالجات الإخبارية والإعلامية للقضايا السياسية المحلية والتزامها بالنهج الرسمي للسلطة، مما أفقدها القدرة على جذب الجمهور وأفقدها قدراً كبيراً من مصداقيتها، أيضاً حول برامج الرأي في الفضائيات المصرية ومدى اهتمامها ومعالجتها لقضايا الجماهير -المستهلك السياسي- ثبت تجاهل وغياب شبه كامل للآراء الخلافية ولقادة أحزاب المعارضة من خريطة ضيوف البرامج، إلا فيما ندر مما يحرم الجمهور من الاطلاع على العروض السياسية المختلفة في السوق.

تاسعاً: أثبتت الدراسة الحالية أنه لا توجد فروق بين برامج الرأي (التوك شو) في الفضائيات المصرية – حكومية، وخاصة - في أطر معالجتها للأزمات الداخلية، مما تسبب في تضييق الأفق لدى المتلقي في الحصول على المعلومات من مصادر متنوعة، كذلك أغلب الأطر متشبعة برؤية النظام السياسي القائم ودعمه قلباً وقالباً، ويظهر ذلك جلياً في ضيوف البرامج حيث اعتمدت أغلب الحلقات على المتحدث الرسمي للوزارات والهيئات الحكومية.

عاشراً: تزداد صعوبة إيجاد مكان للأصوات الناقدة في وسائل الإعلام التقليدية. وتستمر شبكات التواصل الاجتماعي في توفير منبر للآراء المهمّشة. حيث تعتبر أحد المنابر القليلة التي تُمكِّن النشطاء الساعين إلى التوصّل إلى حلول وسط من التعبير عن آرائهم.

حادي عشر: بهذا يكون الإعلام حراً على السطح، لكن جهات التمويل المباشر وغير المباشر تشترط سلفاً على وسيلة الإعلام والعاملين فيها خدمة مصالح وتوجهات معينة. وقد تخدم النظام السياسي بطرق مختلفة، بشكل مباشر وغير مباشر، وتساعد برامج هذه الوسائل الحكومات فـي تكوين رأي عـام حـول قضية مـن القضايا، وتسعى مـن خـلال ما تقدمه من معلومات إلى توحيد الناس خلف الحكومة.

ختاماً: من هنا ثمّة حاجة إلى إصلاح وسائل الإعلام الحكومية أكثر من أي وقت مضى.

المحتويات

د. محمود أحمد لطفي

مواليد القاهره فى 19 نوفمبر 1987م

- من أسرة علمية حيث يعمل والده أستاذ دكتور بقسم النبات والميكروبيولوجي بكلية العلوم جامعة أسيوط، والذي أثر في شخصيته بالدرجة الأولى، فهو أول من علمه مباديء البحث العلمي وأخلاقياته.

المؤهلات العلميه:

- دكتوراة في الآداب تخصص الإعلام "إذاعة وتليفزيون".
- ماجستير في الإعلام تخصص الإذاعة والتليفزيون.
- ليسانس في الآداب تخصص الإعلام.
- ماجستير مهني في إدارة الأعمال.
- ماجستير مهني في التنمية البشرية.

العمل الحالي:

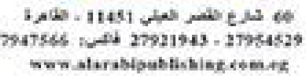
- مدرس وقائم بأعمال رئيس قسم الإذاعة والتليفزيون بأكاديمية الجزيرة للإعلام وعلوم الاتصال.

التواصل: **m_lotfy0103164246@yahoo.com**

أصبحت دراسة الأزمات من الدراسات التي تحظى باهتمام متزايد في العصر الحالي، وبالرغم من أهمية دور الإعلام في إدارة الأزمات؛ فإن علم إدارة الأزمات إعلاميًا لا يزال اتجاهًا حديثًا نسبيًا. وبرز دور برامج الرأي (التوك شو) المقدمة بالقنوات الفضائية التليفزيونية في ظل ازدياد الحراك السياسي والاجتماعي في المجتمع وارتفاع سقف الحرية المتاح لمناقشة الكثير من الموضوعات الشائكة وأثمر ذلك عن اهتمام الجمهور بهذه البرامج، حيث تمكنت من فرض نفسها كبديل إعلامي جديد يستقي منه المشاهد معلوماته ويكّون آراءه واتجاهاته نحو الواقع المعاش والقضايا المثارة على الساحة السياسية ومصدرًا أساسيًا لمعرفة الجمهور بالشئون العامة. كما استطاعت منافسة نشرات الأخبار بشكلها التقليدي في تقديم عرض لأهم الأحداث اليومية المتعلقة بالشأن.

وفي هذا الكتاب، ندرس ونبحث كيفية معالجة برامج الرأي في الفضائيات للأزمات الداخلية، ومعرفة الأطر المستخدمة، ومعرفة علاقة هذه المعالجة بتشكيل اتجاهات الجمهور من خلال الوقوف على مجموعة من المتغيرات التي قد تؤثر في علاقة الإعلام بتشكيل الاتجاهات لدى الجمهور. حيث تضمن الكتاب فصلاً يشمل جزءًا نظريًا عن الأزمات وأسبابها والتخطيط لإدارتها، وفصلاً نظريًا عن معالجة الأزمات وإدارتها إعلاميًا، وفصلاً آخر عن برامج الرأي أهميتها وعوامل نجاحها، ثم ذُيل الكتاب بفصل عن دراسة بعنوان "أطر معالجة برامج الرأي في الفضائيات وانعكاساتها على تشكيل اتجاهات الجمهور - دراسة مسحية" وتشمل نتائج الدراسة التحليلية لأطر معالجة برامج الرأي.





66 شارع القصر العيني 11451 - القاهرة
ت: 27954529 - 27921943 فاكس: 27947566
www.alarabipublishing.com.eg

9 786500 410310



تصميم الغلاف: عصام أمين